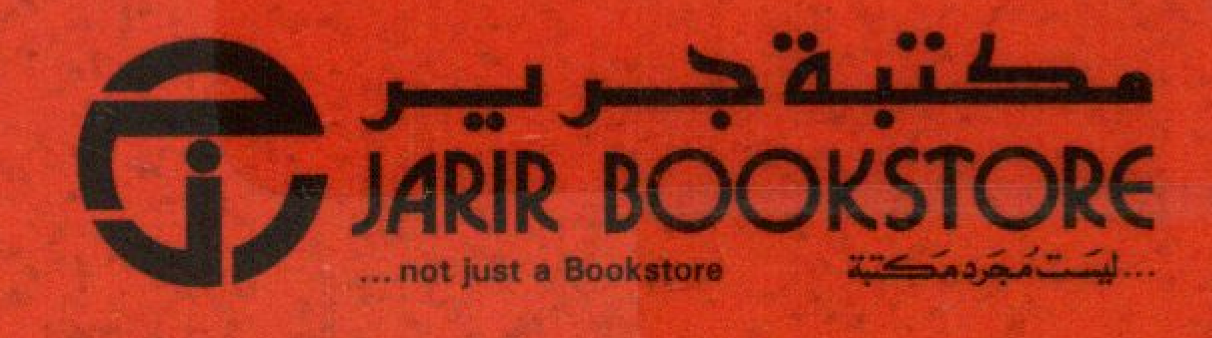
كيف تجادل الآخرين بقوة وإقناع وإيجابية

جوناثان هيرنج





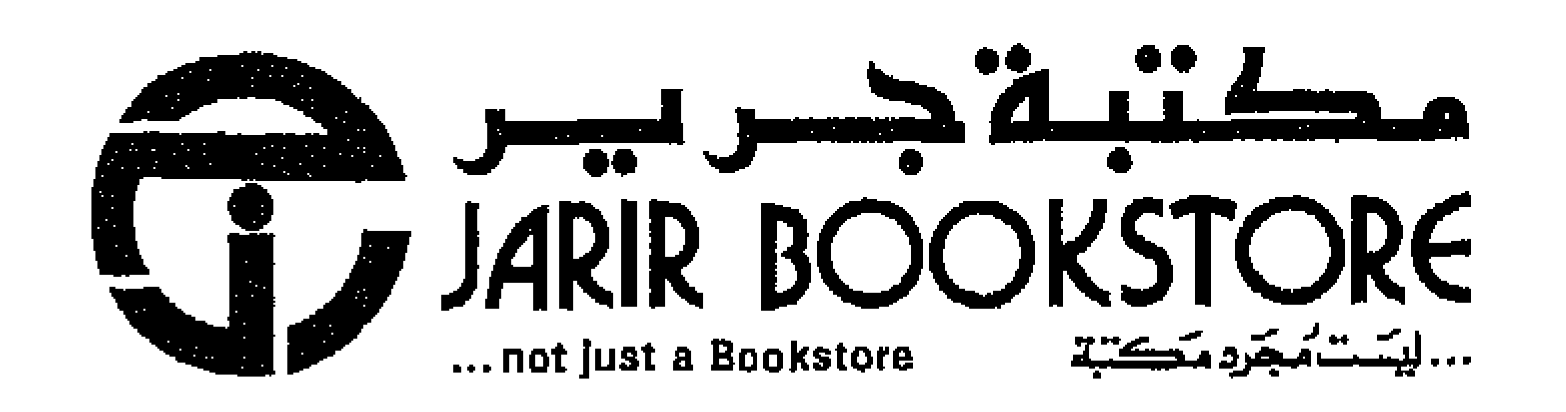
كيف
تجادل الآخرين

كيف
تجادل الآخرين

بقوة وإقناع وإيجابية

جوناثان هيرنج





للتعرف على فروعنا في
المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة
نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: jbpublications@jarirbookstore.com

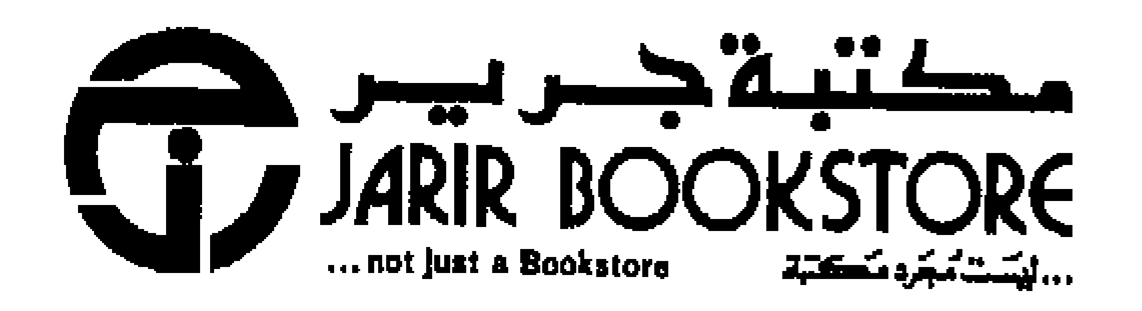
إعادة طبع
الطبعة الأولى ٢٠١٤

المملكة العربية السعودية ص.ب. ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون: ٩٦٦١١٤٦٢٦٠٠٠ + - فاكس: ٩٦٦١١٤٦٥٦٣٦٣ +

How to Argue

Powerfully, Persuasively, Positively

JONATHAN HERRING



إذا كنت تشكل حياتك بنفسك، فهذا يعنى أن تطويرها يبدأ من هنا.

ما نتعلمه اليوم من الممكن أن يغير حياتنا غدا، ومن الممكن أيضا أن يغير أهدافنا أو عقولنا؛ لأنه يفتح أمام أعيننا مجالات جديدة أو، ببساطة، يوحى لنا بعمل فارق بحياتنا. لهذا السبب أعددنا سلسلة جديدة من الكتب التى نبذل فيها مزيدا من الجهد لمساعدتك على الاستفادة من حياتك إلى أقصى حد.

سواء كنت تريد زيادة ثقتك بنفسك أو تقليل نسبة توترك، أو اكتساب مهارة جديدة أو منظور مختلف، فقد صممنا سلسلة كتب لمساعدتك على القيام بالتغيير للأفضل. إننا نتعهد مع مؤلفنا بأن نقدم لك أفضل الأفكار والطرق لإدارة حياتك، وعملك وثروتك.

على مدار هذه الصفحات نأمل أن تجد الأفكار التى تحتاج إليها للحياة التى تريدها. تقدم، ساعد نفسك.

فملامح حياتك لا يرسمها أحد سواك.

المحتويات

مواقف جدال شائعة

مقدمة

هل تكره المجادلات وتحاول أن تتجنبها بكل الطرق ؟ أم أنه لا توجد مجالادت فى حياتك من الأساس؟ وحتى إذا حالفك التوفيق فيها، فهل تشعر بأن هذا التوفيق قد أدى إلى نتائج عكسية بالنسبة لك؟

إذا كانت هذه هى الحال معك فأنت تحتاج إلى هذا الكتاب؛ لأنه سيعلمك كيف تجادل الآخرين جيدا، كما ستكتشف من خلاله كيف يمكنك أن تعبر عن آرائك بطريقة واضحة وفعالة، كما أنه سيساعدك على تطوير مهاراتك فى المجادلة كى تتمكن من مجاراة الآخرين بطريقة فعالة.

هناك بعض الناس الذين يعشقون المجادلات (كالمحامين والأطفال الصغار) ولكن معظم الناس لا يميلون إليها. قد يكون هذا أمرًا مستحبًا فى بعض الأحيان وغير مستحب فى أحيان كثيرة؛ فتجنب الدخول فى المجادلات قد يعنى بقاء المشكلة بلا حل، كما أنه من الممكن أيضا أن تتسبب بعض المجادلات فى توتر العلاقات الشخصية إذا حدثت بين الأفراد، أو توتر مكان العمل إذا حدثت داخل العمل.

فى هذا الكتاب سنحاول التطرق إلى طرق أكثر إيجابية لفهم كيفية سير المجادلات، حيث إن المجادلة الهادفة ليس معناها التحدث بصوت مرتفع أو فرض الإرادة على الآخرين أو التشابك بالأيدى مع الآخرين، رغم أن هذا هو ما تنتهى إليه معظم المجادلات، لكن على العكس من ذلك يجب علينا أن ننظر إلى المجادلة ونتدرب عليها كما لو كانت فنًّا من الفنون.

إن المجادلة الهادئة الرزينة شىء مهم فى العمل و الحياة؛ فهى تسهم فى شحذ تفكيرك وتقييم نظرياتك فى الحياة، كما أنها تساعدك على الحصول على ما تريد. وعلى أية حال فإنه يستحيل عليك أن تتجنب المجادلات على طول الخط، لهذا يجب عليك أن تتعلم كيف تجادل الآخرين جيدا؛ ففى بعض الأحيان تتميز المجادلات بالإيجابية وتسهم فى إضفاء جو ملىء بالحيوية والمرح بين الأصدقاء، كما أن لها دورًا مهمًّا فى إلقاء الضوء على الموضوعات الشائكة والوصول إلى حلول لها، كما أنها مهمة لمناقشة أى خلافات قد تحدث بين الأشخاص وحلها سريعا، وفى بعض الأحيان تكون المجادلة ضرورية لنيل حقوقنا: فمثلا إذا لم تدخل فى مناقشة لزيادة راتبك مع رئيس عملك فلن تحصل أبدا عليها!

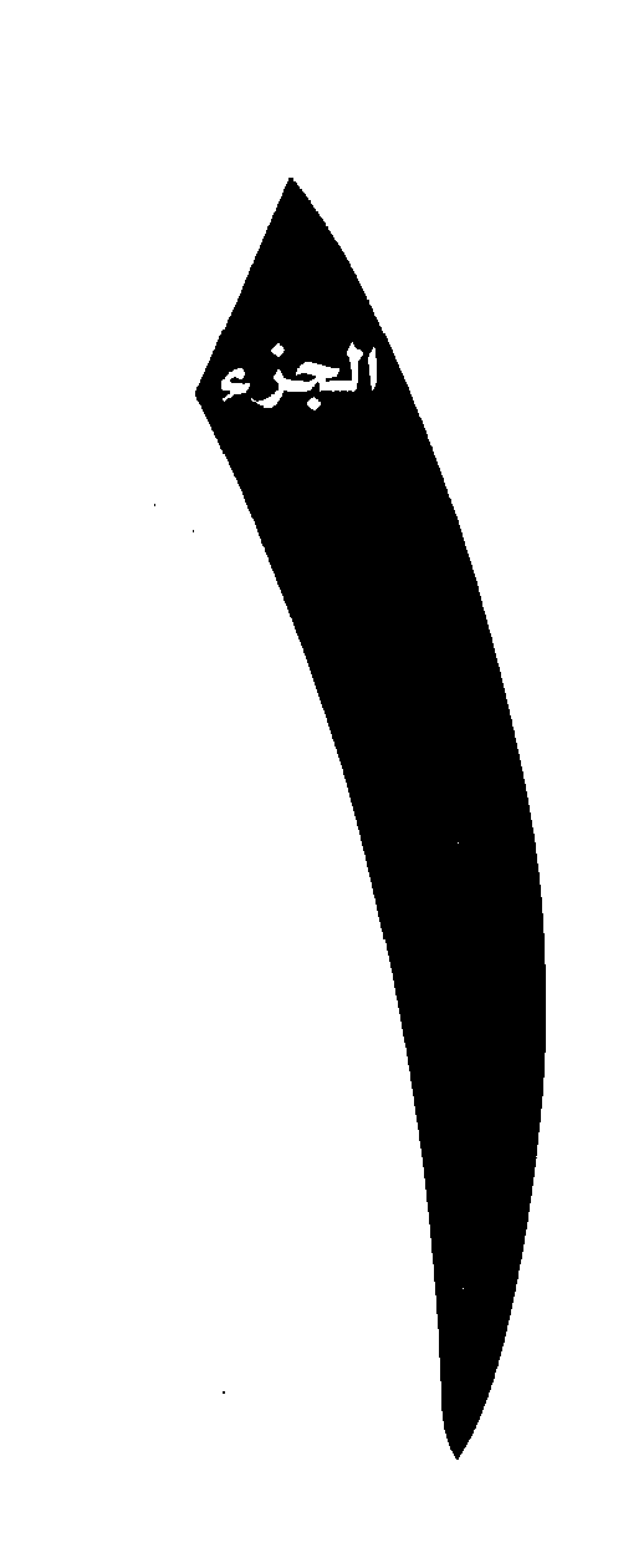
أيضا للمجادلات دور مهم فى التقريب بين وجهات النظر وتبادل الأفكار وإبداع أفكار جديدة، ويمكن أن يحدث العكس من ذلك؛ إذ من الممكن أن تتسبب فى بعض الأحيان فى ترك أثر سيئ، وهذا بسبب الطريقة السيئة التى يتجادل بها الكثير من الناس، وهو الأمر الذى يجب علينا أن نتجنبه تماما.

"يجب أن يكون الهدف من المجادلة هو تحقيق الاستفادة منها، وليس مجرد تحقيق الانتصار فيها". كارل بوبر

من المهم جدا أن تؤدى المجادلة إلى فهم أكبر لوجهة النظر الأخرى ووجهة نظرك الشخصية أيضا، فكثير من الناس يعيشون دون أن يعرفوا كيف يمكن لشخص ما أن يكون اشتراكى الاتجاه أو معتنقًا لمذهب فكرى معين أو أن يكون من المؤيدين لصيد الثعالب أو عاشقا للأفلام الفرنسية، و كل هذا بسبب عدم مناقشتهم هذه الأمور مع أناس يختلفون معهم فى الرأى؛ حيث إنهم لم يقوموا بعرض وجهات نظرهم ومعرفة رأى الآخرين فيها. من المذهل أن نعرف الكم الكبير من الأفكار التى يعتقدها الناس عن غيرهم ممن يختلفون عنهم، وقد أخبرنى أحد أصدقائى ذات مرة كم كان مسرورا عندما قابل شخصا من مؤيدى حزب المحافظين فى يوم

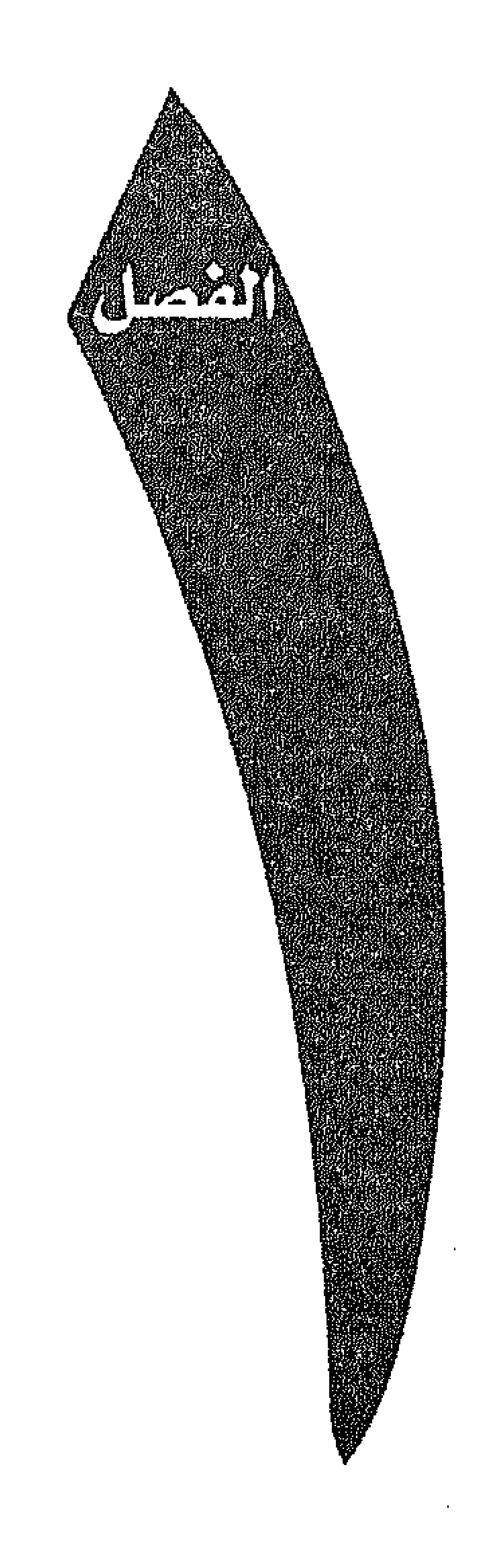
ما وأخبرنى أنه وزملاءه كانوا غاية فى اللطف معه. فالطريقة الوحيدة التى يمكنك من خلالها الاندماج مع الآخرين بشكل قوى وتجعلك أكثر قدرة على احترام وجهة نظرهم هى أن تتحدث معهم.

يتكون الكتاب من جزأين: تضمن الجزء الأول منه ما أسميه بـ "القواعد الذهبية للمجادلة"؛ وهى القواعد التى يمكن استخدامها فى جميع أنواع المجادلات، بداية من المجادلة مع رئيسك فى العمل وانتهاء بالمجادلة مع صديقك أو زميلك أو السباك؛ فهذه القواعد ستكون ذات فائدة لك حتى إذا كنت تتعامل مع سباك! أما بالنسبة للجزء الثانى من الكتاب فسأقوم فيه بإلقاء الضوء على بعض المواقف المهمة التى غالبا ما تفرز بعض المجادلات المفيدة، سنقوم بتطبيق القواعد الذهبية على مختلف أنواع المجادلات .


الجزء

القواعد العشر الذهبية للمجادلة

فى هذا الجزء سأقوم بعرض *القواعد العشرالذهبية* للمجادلة، والتى ستساعدنا بشكل كبير فى أى مجادلة نقوم بها أيا كانت، شريطة فهمها واستيعابها جيدا، فهذه القواعد تصلح لكل أنواع المجادلات، سواء كانت فى المنزل أو فى العمل أو فى وقت الاستجمام أو حتى فى دورة المياه.


الفصل

القاعدة ١

جهز نفسك للمجادلة

هذه القاعدة غاية فى الأهمية؛ فاستعدادك للمجادلة هو مفتاحك الأساسى للنجاح، وفى بعض الأحيان تحدث المجادلات على نحو غير متوقع، لكن ليست الحال كذلك دومًا، وحين تعلم أنك بصدد اجتماع عمل مهم أو مجادلة ما، فى هذه الحالة يكون استعدادك للمجادلة نقطة تفوق.

ما الذى تريده بالتحديد ؟

قبل أن تبدأ فى المجادلة، فكر جيدا فى موضوع المجادلة وما تريده منها بالتحديد، وهو الأمر الذى يبدو بديهيا للوهلة الأولى، لكن هذا لا يمنع من أنه موضوع فى غاية الأهمية. ما الذى تريده حقا من هذه المجادلة ؟ هل كل ما تريده هو أن يتفهم الطرف الآخر وجهة نظرك؟ أم أن كل هدفك من المجادلة هو الخروج منها بنتائج ملموسة؟ وإذا كان ذلك غرضك من هذه المجادلة فيجب أن تسأل نفسك إذا كان ما تريده قابلًا للتحقيق أم لا؛ لأنه إذا كان مطلبك من تلك المجادلة عسير التحقيق فربما يؤدى ذلك إلى معركة كلامية قد تؤدى إلى تدمير العلاقة بينك وبين من تتجادل معه.

فمثلا، تخيل أنك ترغب فى زيادة راتبك، وقد أعددت نفسك للذهاب إلى مديرك فى العمل لمناقشة هذا الأمر. فى هذه الحالة وقبل الدخول فى المجادلة يجب عليك أن تفكر جيدا فيما إذا كان مطلبك واقعيًّا أم لا: هل تطلب هذه الزيادة بينما تقوم الشركة بتخفيض عدد العاملين وتعمل على تقليل ميزانيتها؟ فى هذه الحالة فإن احتمال حصولك على زيادة فى مرتبك فى ظل هذه الظروف لن يزيد على الصفر، ومن غير المجدى أن تطلب الزيادة من الأساس. لكن هل هناك سبل أخرى يمكنك من خلالها

تحقيق زيادة فى الراتب، كأن تتقدم للحصول على ترقية أو أن تشترك فى برامج تدريبية؟ أو أن تقوم بعمل إضافى داخل الشركة ؟ فكر فى هذه الخيارات قبل أن تدخل غرفة مديرك، واحرص على أن يكون هدفك من المجادلة واضحًا أمامك قبل الدخول فيها .

وضع إطار للمجادلة

عند تحضيرك للمجادلة، حاول أن تفكر بعض الوقت فى كيفية عرض وجهة نظرك بطريقة منطقية؛ فالمنطق عامل مهم فى هذا الشأن.

"التحلى بالمنطق يمدك بالثقة، حتى لو كنت ذاهبا فى الاتجاه الخطأ" .

جوزيف كروتش

يتضايق الناس عند الإشارة إلى المنطق، بل إن الشك يراودهم بأن المنطق ما هو إلا حيلة يتم من خلالها خداع هؤلاء الذين يفتقرون إلى الخبرة الكافية فى مجال المنطق. فى الواقع، ليس هناك أى نوع من أنواع الخداع فى ذلك الأمر، فبرغم قيام الخبراء المتخصصين بتطوير قواعد غاية فى التعقيد فيه إلا أنه ليس بتلك الصعوبة التى يبدو عليها.

يتحدث خبراء المنطق عما يسمى بـ "المقدمة" و "النتيجة"، فالمقدمة عبارة عن حقيقة معينة نبنى على أساسها نتيجة معينة، فعلى سبيل المثال، عندما نقول: "أنا أعشق كل أفلام الحركة، ولهذا فأنا أعشق أفلام جيمس بوند ". فالمقدمة هنا هى "أنا أعشق كل أفلام الحركة" والنتيجة المنطقية هنا هى: "أنا أعشق أفلام جيمس بوند". وفى بعض الأحيان تكون هناك حاجة إلى عدد من المقدمات للوصول إلى نتيجة محددة، وبالنسبة للمجادلات المعقدة يمكن الوصول إلى سلسلة من النتائج المنطقية من خلال مقدمة واحدة. وإليك هذا المثال على ذلك:

"يرجع سبب كل الشرور فى هذا العالم إلى خلل فى الأخلاق يماثل تماما نفس مقدار الخلل فى الذكاء (مقدمة)، لكن برغم هذا فقد عجز الجنس البشرى عن

اكتشاف أية طريقة يمكن من خلالها استئصال الفساد الأخلاقى ... على العكس، فإن الذكاء يمكن تطويره من خلال طرق معروفة لكل معلم كفء؛ ولهذا، وحتى يتم ابتكار وسيلة ما لتعليم الفضيلة، فإننا لن نحقق التقدم إلا عن طريق تطوير الذكاء، وليس عن طريق تطوير الأخلاق ❞ • بيرتراند راسل

وبناء على هذا، فإن المجادلة الجيدة ليست مجرد التحدث عن رأيك فى الموضوع، ولكنها يجب أن تشمل أيضا أسباب إيمانك بهذا الرأى. وهكذا نرى أن المجادلات السيئة ليست سوى بعض الأشخاص الذين لا يقولون شيئا سوى ترديد النتائج التى يؤمنون بها دون ذكر الأسباب التى

مثال على طريقة خاطئة فى المجادلة :

بوب: غسل الصحون من أثقل الأمور على الرجال، فهو ليس وظيفتهم بالأساس.

مارى : هذا هراء.

بوب : هذا ليس هراء. كل ما فى الأمر أن طبيعة الرجل تختلف عن طبيعة المرأة.

مارى : هذا تحيز ضد المرأة، فليس هناك فرق بين الرجل والمرأة.

بوب : بل هناك فرق؛ لأن عقلية المرأة تختلف عن عقلية الرجل.

مارى : أنت لا تفقه شيئا فى هذا الموضوع.

يستندون إليها فى هذا:

هذا النوع من المجادلات يتكرر باستمرار، فكل ما يفعله "بوب" و"مارى" فى هذه المجادلة هو أنهما يرددان النتائج التى يريانها صحيحة لبعضهما طوال المجادلة، ولهذا السبب ليس هناك أى احتمالية لأن يتفهم أى منهما وجهة نظر الآخر، وهذا لأنهما يكتفيان بإبداء آرائهما دون ذكر الأسباب التى يعتمدان عليها فى هذا. وكان أبسط حل لهذه المشكلة هو أن يسأل أحدهما الآخر قائلا: "ما الذى يجعلك تقول هذا؟"، أو "هل لديك أى دليل على ماتقول؟". وفى هذه الحالة يمكن إحراز تقدم فى المجادلة، ويمكنهما أن يبدءا مجادلة مفيدة يمكن لكل طرف فيها أن يتفهم الأسباب التى تدفع الطرف الآخر لهذا الاعتقاد.

ولهذا وحتى تصل إلى مجادلة مقنعة وبناءة يجب عليك أن تبدأ بذكر بعض الحقائق (المقدمات) التى يقبلها الطرف الآخر، ثم حاول أن تصل إلى النتيجة المنطقية التى تؤدى إليها هذه المقدمات، ويجب عليك فى أثناء ذلك مراعاة شيئين مهمين :

١. أن تتأكد من صحة الحقائق (المقدمات) التى تقوم بسردها أثناء المجادلة.
٢. التأكد من أن النتائج التى توصلت إليها تنبع من الحقائق التى ذكرتها.

الحقائق:

من المهم جداً ذكر بعض الحقائق البديهية أثناء المجادلة.

استخدام الحقائق :

استخدام الحقائق فى المجادلات والمناظرات من الأشياء الضرورية أثناء المجادلة؛ فمن المهم جدا قبل بداية المجادلة أن تجمع المعلومات اللازمة عنها. فعلى سبيل المثال، إذا دخلت فى مجادلة ما حول مدى أهمية الدور الذى يلعبه الاتحاد الأوروبى للنقد و لم يتسن لك حينها سوى قراءة بضعة أسطر قليلة عن هذا الموضوع قبل المجادلة فلن يمكنك أبدا أن تنتصر فى تلك المجادلة، خاصة إذا كان من تناظره أستاذا فى علم الاقتصاد. وكذلك الحال أيضا إذا حاولت مجادلة مديرك فى العمل كى تحصل على زيادة فى الراتب دون أن تعرف مقدار الراتب الذى يتقاضاه أمثالك من العاملين بالشركة والشركات الأخرى المماثلة، فالمجادلة بدون حقائق نستند إليها تماثل صنع تمثال من الثلج باستخدام الماء البارد.

البحث عن الحقائق

كما قلنا سابقا، من المهم جدا الاستناد إلى الحقائق التى تدعم رأينا أثناء المجادلة، وهناك طرق عديدة للحصول على المعلومات، من أهمها شبكة الإنترنت التى يلجأ إليها الكثير من الناس رغم أنه يجب توخى الحذر حيال المعلومات التى تجدها فى هذه الطريقة.

نصيحة : تحتوى الكثير من محركات البحث على زر مكتوب عليه كلمة (scholar) ، وعند الضغط عليه ستظهر كل الدراسات الأكاديمية الخاصة بالموضوع، حيث تتميز هذه الدراسات بقدر كبير من المصداقية أكثر بكثير من مواقع الإنترنت الأخرى، ولا يعيب تلك المواقع إلا اللغة المستخدمة فى كتابتها، والتى تكون عسيرة الفهم فى بعض الأحيان.

من الخطر الاعتقاد بصحة معلومة ما لمجرد شيوعها، وإليك بعض المعلومات التى يعتقد كثير من الناس أنها صحيحة، فى حين أنها ليست كذلك :

- يعتقد الكثير من الناس على سبيل المثال أن ذاكرة السمك الذهبى ضئيلة جدا و لا تتعدى مساحتها بضع ثوان، وهذا غير صحيح؛ حيث ثبت من خلال التجارب أنه يستطيع اجتياز المتاهات المعقدة.
- يعتقد كثير من الناس أن "توماس كرابر" هو مخترع جهاز الصرف الصحى، وهذا غير صحيح؛ لأن مخترع جهاز الصرف الصحى هو "جون هارينجتون" وذلك عام ١٥٩٦.
- يعتقد كثير من الناس أن حلاقة الشعر باستمرار تجعله سريع النمو وهذا غير صحيح؛ فحلاقة الشعر بشكل مستمر لا علاقة لها بزيادة كثافته أو خشونته.

هناك أيضا مصادر أخرى للمعلومات؛ كالمكتبات والصحف والمجلات. وأيا كان مصدر المعلومات الذى تعتمد عليه فيجب عليك أن تهتم جيدا بمدى مصداقية المعلومات التى يقدمها.

هل المعلومات موثوق بها؟

هذا الجزء مهم جدا، ويجب علينا أن نتناوله بعناية:

- عند جمع المعلومات حول موضوع المجادلة، حاول أن تبدأ بجمع المعلومات الإحصائية فى ذلك الموضوع، وأن تعتمد فى جمعك لتلك المعلومات على المجموعة البحثية أو المؤسسات التى يثق فيها من تجادله. وإذا لم يكن ذلك بالإمكان فيمكنك أن تعتمد فى جمع تلك المعلومات على المؤسسات التى تشتهر بالحيادية والمصداقية العالية، فلا مجال للمقارنة مثلا بين تقرير صادر عن منظمة الصحة العالمية يتحدث عن مخاطر أكل كميات كبيرة من اللحم، ودراسة أجرتها مجموعة بحثية صغيرة تتحدث عن نفس الموضوع.
- لذا، اسأل نفسك: من الذى أجرى هذه الدراسة؟ ما مدى حيادية القائمين على الدراسة؟ هل هى مؤسسة كبيرة أم مجموعة غير معروفة ومنحازة من الباحثين؟
- من المهم أيضا مراعاة اختيار مصدر المعلومات الذى يمكنه أن يؤثر فى الشخص الذى أمامك؛ فمن الصعب عليك مثلا أن تقنع شخصا يؤمن بوجود الله بما قاله أحد العلماء الملحدين فى الموضوع محل الخلاف، فى حين سيمكنك ذلك بسهولة فى حالة استشهادك بما قاله أحد العلماء الذين يؤمنون بوجود الله عز وجل فى ذلك الأمر. فمن المهم جدا مراعاة الاستشهاد بالآراء والدراسات التى يقول بها العلماء والمؤسسات محل ثقة من تناقشه.
- من المهم جدا عند الاستشهاد بالإحصائيات مراعاة حجم عينة الدراسة، فأى دراسة علمية أيا كانت تقوم فى مجملها على توجيه بعض الأسئلة المعينة إلى أفراد العينة ثم إجراء بعض الاختبارات عليهم، ومن ثم تعميم نتائج هذه التجربة بعد ذلك. وبناء على هذا، إذا افترضنا أن دراسة ما تم إجراؤها على ١٠٠ شخص لسؤالهم عما إذا كانوا يحبون تناول حساء المارميت أم لا، ووجد أن هناك

٣٨ شخصا منهم يحبون تناوله، ستكون نتيجة الدراسة أن ٣٨٪ من الناس بصفة عامة يحبون تناول حساء المارميت، وهذا لا يعنى بالضرورة أنه قد تم توجيه هذا السؤال إلى كل شخص يعيش على كوكب الأرض. وكل ما فى الأمر أن الباحث يفترض أنه إذا كان ٣٨٪ من أفراد العينة يحبون هذا الحساء فمن المرجح أن يكون هذا الرأى هو نفس الرأى الذى يعتقده ٣٨٪ من الناس بصفة عامة، كما يجب أيضا مراعاة أن يكون حجم عينة الدراسة مناسبا، فمثلا إذا قام بعض العلماء بإجراء الدراسة على فردين فقط وقاموا بسؤالهما عما إذا كانا يحبان المارميت أم لا وأجاب واحد منهما فقط بالإيجاب فلن تكون هذه النتيجة دليلًا قويًّا على أن ٥٠٪ من الناس بصفة عامة يحبون حساء المارميت، وسيكون من الصعوبة فى هذا الموقف اعتبار أن فردين فقط يمثلان كل الناس بصفة عامة! وهكذا نجد أن حجم عينة الدراسة يتناسب طرديا مع مصداقيتها. ولا تحاول الاستدلال فى مناقشتك بالإحصائيات التى لا تذكر حجم العينة التى أجريت عليها الدراسة.

- الأمر الآخر الذى تعتمد عليه مصداقية الدراسة هو نوعية أفراد العينة، فمثلا إذا أجريت الدراسة السابقة على أفراد رابطة محبى حساء المارميت فسيكون من الطبيعى أن تظهر الدراسة أن عددا كبيرا من الناس يحبون حساء المارميت، كما يجب عليك أن تتجنب الدراسات التى تُبنى نتائجها على بعض الأشخاص الذين قاموا بالاتصال بهم عن طريق الهاتف؛ لأن أفراد عينة البحث فى هذه الحالة يتعاطفون مع ميول الباحثين فى موضوع البحث، ومن الخطأ افتراض أن هذه العينة تمثل أفراد المجتمع فى الحقيقة. وأفضل الدراسات التى يمكن الاستدلال بها هى تلك التى تتضمن أفرادا من كل أطياف المجتمع، وستساعدك نتائج هذه الدراسات على دعم موقفك أثناء المناقشة.

أشارت إحدى الدراسات إلى أن ٧٠٪ من المدخنين الذين أجريت عليهم الدراسة حاولوا من قبل أن يتوقفوا عن التدخين دون جدوى، وهو أمر محبط بالنسبة للمدخنين الذين يحاولون الاقلاع عن التدخين. لكن ثمة حقيقة بسيطة، وهى أن الدراسة لم تشمل سوى المدخنين فقط، وهكذا نرى أنه من الطبيعى أنه لم ينجح منهم أحد فى الإقلاع عن التدخين!

- احذر الدراسات العلمية التى تحتوى على كلمة ""تصل إلى" فعلى سبيل المثال إذا ذكر شخص ما خلال المجادلة دراسة تقول إن مستويات التلوث قد وصلت إلى ٣٥٪ فهذا يعنى أن أقصى رقم تتكلم عنه الدراسة هو ٣٥٪؛ وهو الأمر الذى يعيب الدراسة، لأن معدل الارتفاع فى نسبة التلوث غير واضح، وربما يكون أقل بكثير من هذا الرقم. وكن على حذر أيضا من الدراسات التى تشير إلى أن أفراد العينة "يفكرون فى فعل شىء ما"؛ لأن نتائج هذه الأبحاث ليست دقيقة. فمثلا عندما تظهر نتائج دراسة من الدراسات أن أكثر من ٥٠٪ من الناس يفكرون فى إمكانية التقليل من السفر بالطائرات فهذا لا يعنى أن كل هؤلاء سيقللون من استخدامهم للطيران بالفعل!
- احذر الدراسات التى تستخدم كلمة "ربما" أو"لا أعرف" فعلى سبيل المثال، إذا تم توجيه السؤال: "هل أنت مع فكرة انفصال المملكة المتحدة عن الاتحاد الأوروبى؟"، وكانت الإجابات المتاحة هى "نعم" أو"لا" أو "لا أعرف" - ولنفرض مثلا أن ١٥٪ من الناس أجابوا بنعم، و ٢٠٪ منهم أجابوا بلا و أجاب ٦٥٪ الآخرون بـ "لا أعرف - " فيمكن لمن قام بالدراسة حينئذ أن يقول ببساطة إن النتيجة كانت أن ٨٥٪ من أفراد العينة لا يؤيدون انفصال المملكة المتحدة عن الاتحاد الأوروبى، أو أن ٨٠٪ من أفراد العينة يؤيدون انفصال المملكة المتحدة عن الاتحاد الأوروبى.

- كن على حذر من النسب المئوية التى تقرؤها فى الدراسات العلمية، إذا افترضنا (جدلًا) أن شرب القهوة يؤدى إلى احتمال زيادة الأزمات القلبية بنسبة ٣٥٪ فقد تأتى هذه الدراسة بنتائج عكسية وتدفع الناس إلى شرب الخمر بدلًا من الإقلاع عن شرب القهوة، ولكن مهلًا، فنتائج هذه الدراسة غير دقيقة؛ لأنها لم تقم بتحديد الأشخاص المعرضين لهذه المخاطر. فهل تنطبق تلك المخاطر على سن بعينها أم على الأشخاص المعرضين للأزمات القلبية، أم أنها تنطبق على أى شخص ؟ ثانيًا، يجب أن تعرف طبيعة الأزمة القلبية التى تتحدث عنها الدراسة بالأساس. فأنا مثلا يمكننى أن أقول إن المشى فى الريف يزيد من احتمال اصطدام أحد الشهب بك بنسبة ٣٠٠٪، ولكن لن تمثل هذه الدراسة أية أهمية بالنسبة لك؛ لأن حدوث أمر كهذا شبه مستحيل من الأساس.

يمكننا أن نخرج من هذا بدرسين مهمين: الأول، أنه فى حالة اعتمادك على الإحصائيات فى مناقشتك فيجب عليك حينئذ أن تقوم بانتقاء أفضل الإحصائيات التى يمكنها أن تدعم وجهة نظرك، وأن تتأكد من أنها من مصدر موثوق به، وأن تتأكد من أن حجم عينة الدراسة معقول إلى حد ما، وأن نتائجها تتميز بالوضوح والدقة. وثانيا، إذا قام الشخص الذى أمامك بالاستدلال ببعض الإحصائيات التى تدعم وجهة نظره، فيجب عليك أن تسأله بعض الأسئلة التى سبق أن ذكرناها، والتى يمكنك من خلالها أن تقنعه بأن الدراسة التى تعتمد عليها فى المجادلة أفضل من تلك التى يعتمد عليها.

الاستدلال بالإحصائيات

لا تفترض أنه كلما زاد عدد الإحصائيات التى تذكرها كان ذلك أفضل؛ حيث إن كثرة الإحصائيات فى المجادلة ستتسبب فى تشتيت انتباه من تجادله، لذا فكل ما تحتاج إليه هو دراستان إحصائيتان دقيقتان، وإذا

كنت مصرًّا على إثبات فكرتك بأكثر من دراستين، فيمكنك أن تقول إن هناك الكثير من الدراسات والأبحاث التى تدعم وجهة نظرك فى هذا الشأن، ولكنك ستكتفى بسرد هاتين الدراستين فقط اختصارا للوقت.

من المهم أيضا تقديم الإحصائيات بشكل جيد؛ لأن كثيرا من الناس يعجزون عن فهم الإحصائيات العلمية بشكل جيد، وحاول أيضًا أن تبسطها كأن تقول له مثلًا: "هل تعلم أنه من بين كل عشرين امرأة فى العالم هناك خمس منهن يتعرضن للعنف المنزلى" بدلا من أن تقول: "هل تعلم أن ٢٥٪ من النساء يتعرضن للعنف المنزلى فى مرحلة ما من مراحل حياتهن"، وهذه الطريقة لا تساعد فقط على فهم الإحصائية بشكل جيد ولكنها تؤثر بشكل كبير على من تناقشه.

نصيحة: إذا كانت الإحصائية التى تستدل بها عن المال، وكنت تريد أن توضح من خلالها أن القيام بعمل ما يتطلب الكثير من النقود فحاول أن تشرح ذلك عن طريق استخدام الأفراد فى الإحصائية، فمثلا إذا أردت أن توضح أن شراء أثاث جديد لحجرة الاستقبال سيتكلف أموالا باهظة فيمكنك أن توضح ذلك عن طريق تقسيم المبلغ اللازم لشراء ذلك الأثاث على الأشخاص الحاضرين للمجادلة، وهكذا يمكن للحاضرين أن يستوعبوا مقدار هذا المال عندما يدركون أنه يكفيهم جميعا لقضاء إجازة لمدة أسبوعين فى فلوريدا.

من المهم أيضا أن تتجنب استخدام التعميم عند ذكر الدراسات الإحصائية، كأن تقول مثلاً: "كل شخص يعلم جيدا أن ...." أو "كل المهاجرين غير الشرعيين ...."؛ فمثل هذه العبارات لا تقنع من أمامك بها، لأنه من المنطقى فى هذه الحالة أن يكون هناك استثناء للقاعدة، إلا فى بعض الحالات القليلة التى يجوز فيها التعميم بشكل مطلق.

يجب تجنب جميع التعميمات إلا هذا التعميم فقط!

كيف تقوم بالمجادلة؟

إن المجادلة البناءة ليست عبارة عن مقدمات ونتائج تقال دون ترتيبها وتنظيمها جيدا، لكنها تعتمد على ترتيبك لأفكارك ترتيبا جيدا، وهذا الترتيب سيعتمد على ما إذا كانت المجادلة فى اجتماع عمل أو بينك وبين أحد أصدقائك أو فى عرض تقديمى، ومع هذا تبقى هناك أسس رئيسية لا تتغير بتغير الموقف.

توضيح فكرتك والأسباب الكامنة وراءها

توضيح فكرتك والأسباب التى تدفعك للإيمان بها لمن تجادله من الأمور المهمة جدا أثناء المجادلة. و إليك مثالاً على مقدمة لمجادلة من المجادلات :

« فى اعتقادى الشخصى أنه من مصلحة الشركة أن توافق على العرض المقدم لشراء المبنى القائم فى ٣ شارع "نيو ستريت" لثلاثة أسباب: أولها، ان بيعها لاحقًا للعقار سيحقق لها ربحًا جيدًا، وثانيا أننا فى حاجة شديدة للمساحة، وثالثا أن ذلك سيسهم فى تحسين صورة الشركة » .

فى البداية نرى هنا أن الشخص صاحب العبارة يوضح جيدا الفكرة التى يدافع عنها، ثم يبدأ فى سرد الأسباب التى يستند إليها فى رأيه، وفى نهاية المجادلة نرى أنه يكرر نفس الأسباب التى ذكرها آنفا:

« وهكذا، وبعد أن عرفنا أن الموافقة على هذه الصفقة ستدر ربحا جيدا على الشركة، يجب أن نعرف أيضا أننا فى حاجة ماسة إلى توفير مساحة، وهو الأمر الذى سيتحقق عند شراء المبنى أيضا. وثالثا أن هذا سيسهم فى تحسين صورة الشركة، وهكذا، ونظرًا لكل تلك الأسباب، أرجو منكم الموافقة على تقديم عرض الشراء » .

لاحظوا كيف أسهمت المقدمة والنتيجة فى الفقرة السابقة فى عرض الأسباب التى يعتمد عليها المتحدث بطريقة بسيطة، وبالرغم من الحاجة

لمزيد من التوضيح، فإن البدء والختام بالنقاط الثلاث الأساسية سيدعم وجهة نظرك.

نصيحة: هناك قاعدة مهمة فى هذا الشأن تقضى بأن تبدأ فى إخبار من حولك بما تنوى أن تقوله، ثم بعد هذا تقوله مجددًا ثم تعيد عليهم ما سبق أن قلته لهم مرة أخرى، وبذلك ستصل لأفضل نتيجة ممكنة من خلال اتباع هذه النصيحة.

من الفوائد المهمة للتكرار تأكيده للأفكار التى نطرحها، وهذا الأسلوب يستخدمه الناس فى الإعلانات التجارية دائمًا؛ فيكفى مثلا أن تسمع شخصا ما على شاشة التلفزيون يقول إن نوعا ما من المطهرات يستطيع القضاء على جميع أنواع الجراثيم ويردد ذلك خمس مرات لتسارع بشرائه على الفور.

ملخص

استعد جيدا للمجادلة، وتأكد جيدا من صحة الحقائق التى تقوم بذكرها فى المجادلة، مع مراعاة أن تكون الأسباب التى تعدها للمجادلة أسبابًا مقنعة، وحاول جيدا أن تحدد النقاط الرئيسية التى تود عرضها، وكيف ستقوم بعرض وجهة نظرك فى المجادلة.

التدريب العملى

قم بتدوين ما تريد قوله أسفل النقاط التالية، استخدم النظام التالى:

- المقدمة.
- الأفكار / الأسباب الداعمة.
- النتيجة.

قم بكتابة هذه النقاط بطريقة مختصرة، وقم بترديدها بصوت عال وببطء شديد ثلاث مرات، وعندما تبدأ فى المجادلة مع الطرف الآخر،

سواء كان هذا الطرف طبيبا ماهرا أو لم يكن سوى زوجتك/ زوجك أو حتى عامل الكهرباء، فستجد فى نفسك القدرة على التحدث بطريقة مقنعة أيًّا كان الموضوع الذى ستتحدث عنه. وقم بالعودة إلى النقاط التى دونتها إذا كان هذا سيفيدك أثناء المجادلة.


الفصل

القاعدة ٢

متى تجادل ومتى تتجنب المجادلة؟

ليس هناك شخص منا إلا سبق له أن دخل فى مجادلة ما ولم يستطع الفوز فيها؛ لأن زمان ومكان حدوثها لم يكونا مناسبين. إن معرفة متى تدخل المجادلة ومتى تتجنبها من المهارات الأساسية؛ فقبل دخولك فى أى مجادلة يجب أن تسأل نفسك هل هذا هو الوقت والمكان المناسبان لها؟ وهل من الأفضل لك أن تدخل المجادلة الآن أم أنه من الأفضل لك أن تدخلها فى وقت ومكان آخرين؟

الدخول فى المجادلة

ضع فى اعتبارك النقاط الآتية :

- هل هناك نتيجة بناءة ستخرج بها من تلك المجادلة؟
- هل من الأفضل أن تقوم بهذه المجادلة بصورة فردية، أم من الأفضل أن تقوم بها فى حضور بعض الأشخاص؟
- هل لديك معلومات كافية حول موضوع المجادلة؟
- هل لديك الاستعداد النفسى للقيام بتلك المجادلة؟
- هل لدى الشخص الذى ستجادله الاستعداد النفسى للقيام بتلك المجادلة؟

هل هناك نتيجة بناءة ستخرج بها من تلك المجادلة؟

إذا رأيت أنه ليست هناك فائدة ترجى من تلك المجادلة فيجب عليك أن تتجنبها. فإذا افترضنا مثلا أنك فى حفلة عمل تم إعدادها لعقد صفقات جديدة ، وتعرفت فيها على أحد الأشخاص وعرفت أنه رئيس

جمعية الصيد المحلى، و لم يرق لك هذا الأمر لأنك من الأشخاص الذين ينبذون فكرة صيد الحيوانات، فحينئذ لا تحاول الدخول فى مجادلة معه حول مدى أخلاقية صيد الحيوانات؛ لأن محاولتك إقناعه بفكرتك لن تجدى؛ لأنه لن يكون جاهزا للدخول فى المجادلة حينها، خاصة أن مكان المجادلة سيكون غير مناسب لإلقاء المحاضرات عن الآثار السلبية لصيد الحيوانات. وعلى العكس من ذلك، فقد تتسبب هذه المجادلة فى إفساد فرصة عقد صفقات العمل فى تلك الحفلة؛ ولهذا ينصح فى مثل هذه الحالات بعدم الدخول فى المجادلة ومحاولة تغيير الموضوع فى أى اتجاه آخر.

والأمر كذلك أيضا إذا حدث أن كنت تحتفل بأحد الأعياد مع عائلتك، فى الوقت الذى بدأ فيه عمك فى إثارة قضية سياسية خلافية بشكل لا يعجبك، ففى هذه الحالة لا تحاول أن تدخل معه فى مجادلة حول هذا الموضوع، بل حاول أن تؤجل تلك المجادلة لوقت لاحق؛ لأن المجادلة سرعان ما ستنتهى بمشادة كلامية ستفسد الاحتفال بتلك المناسبة السعيدة.

أيضا هناك بعض الأشخاص الذين يتمسكون بأفكارهم ويرفضون التخلى عنها بدافع عاطفى وليس بدافع منطقى، فمثلا إذا حدث وقمت بمجادلة فردية مع شخص ما محاولا إقناعه بتغيير بعض معتقداته الراسخة، فسيكون من الصعب جدا أن تنجح فى ذلك، وأقصى ما يمكنك عمله حينها هو أن تحاول إثارة بعض التساؤلات التى قد تدفعه للتفكير فى الأمر فى وقت لاحق.

مثال مفيد

"ما الدليل الذى تحتاج اليه كى تغير رأيك؟!".

هذ السؤال مهم جدا؛ لأنه من الوارد أن يقول لك الشخص الذى تجادله إنه لن يتخلى عن رأيه مهما كانت الأسباب؛ وهو بذلك يثبت أنه شخص متعصب، ومن الأفضل لك وقتها أن تتجنب المجادلة معه تماما!

لا تدخل فى مجادلة مع شخص متعصب؛ لأن المجادلة ستكون مضيعة للوقت.

متى تجادل شخصا ما على انفراد ومتى تجادله على الملأ؟

هذه النقطة مهمة جدا، وخاصة فى مجال العمل؛ فيجب عليك أن تسأل نفسك: هل من الأفضل أن تتم المجادلة بشكل فردى، أم من الأفضل أن تتم على الملأ؟ وهناك بعض النقاط التى ستساعدك فى الإجابة عن هذا السؤال:

- *السرية:* إذا كانت المجادلة تتضمن بعض الأمور الشخصية التى لا تود أو لا يود الطرف الآخر الإفصاح عنها، فمن الأفضل أن تتم المجادلة بشكل فردى.
- *الثقة:* هل ستشعر بالثقة إذا تواجد شخص آخر بجانبك أثناء المجادلة أم سيكون من الأفضل لك أن تكون بمفردك أثناءها؟ وإذا كنت تريد شخصًا آخر بجانبك، فمن سيكون بالتحديد؟
- *مستوى الرسمية:* هل ستشعر براحة أكثر إذا ناقشت الأمر بصورة رسمية أم الأفضل أن تناقشه بصورة غير رسمية؟
- *التهور:* إذا كان الشخص الذى ستقوم بمجادلته من النوع الذى يفقد السيطرة على أعصابه سريعا، فمن الأفضل لك أن تجادله فى حضور شخص ما أو عدة أشخاص؛ لأن وجود الكثير من الحاضرين سيجبره على الالتزام بالهدوء أثناء المجادلة، وحتى لو فقد السيطرة على أعصابه، فإن ذلك قد يدفع الحاضرين للوقوف فى صفك.
- *التأييد:* هل هناك من يؤيدونك فى رأيك؟ إذا كان الأمر كذلك، فحاول أن تدعوهم لحضور المجادلة كى يساعدوك فى طرح وجهة نظرك فى الموضوع.

هل لديك معلومات كافية حول موضوع المجادلة؟

لا تحاول مطلقا أن تدخل فى مجادلة وأنت غير جاهز لها كما ذكرنا آنفا فى القاعدة الذهبية الأولى، فلا حرج إطلاقا فى أن تقول: "أحتاج إلى التفكير مرة أخرى قبل أن أقول لك رأيى النهائى فى هذا الموضوع، ومن الأفضل أن نؤجل هذا الحديث إلى الغد"؛ فمن الوارد جدا عند دخولك فى مجادلة ما دون الاستعداد لها جيدا أن تفاجأ ببعض الحقائق التى لم تكن تعرفها من قبل، وفى هذه الحالة حاول أن تؤجل المجادلة لوقت لاحق كى تسنح لك الفرصة للتأكد من صحة تلك المعلومات، أو لمحاولة جمع المزيد من المعلومات حول الموضوع.

هل لديك الاستعداد النفسى للقيام بتلك المجادلة؟

تتطلب المجادلة الجيدة الوقت والانتباه والجهد، ولهذا لا تحاول مطلقا الدخول فى أى مجادلة وأنت تشعر بالتعب الجسدى أو النفسى، أو إذا كنت على عجلة من أمرك، وحتى لو كنت تعانى من تلك الأمور بشكل دائم، فحاول بقدر الإمكان أن تختار الوقت الذى تشعر فيه أنك مستعد للمجادلة مع الطرف الآخر والإنصات له، فلا تطالب بزيادة مرتبك من رئيسك فى العمل وأنتما تقومان بإعداد كوبين من القهوة من ماكينة القهوة، والأمر كذلك أيضا بالنسبة لخطيبتك، فلا تحاول الاتصال بها فى الساعة الواحدة صباحا كى تحدثها عن قلقك من مستقبل علاقتكما معًا.

وعلى وجه الخصوص، لا تحاول الدخول فى مجادلة ما وأنت غاضب، فإذا حدث أن سمعت أن شخصا ما قام باتخاذ قرار ما لا يرضيك فلا تندفع وترسل إليه رسالة على بريده الإلكترونى تعبر فيها عن غضبك مما فعله بطريقة غير لائقة، أو أن تحاول الوصول له بأى طريقة فور علمك بما فعله، بل يجب عليك أولا أن تتفهم الموقف جيدا حتى لا تقع فى مواقف محرجة؛ لأنك قد تذهب إلى هذا الشخص فى مكتبه وأنت فى

شدة الغضب لتعبر له عن استيائك من القرار الذى أصدره، لتفاجأ فى النهاية بأنك قد أسأت فهم الموقف بأكمله.

ما مدى استعداد الشخص الذى ستقوم بمجادلته؟

هذه الأمور التى سبق أن ذكرتها لا تنطبق عليك فحسب، ولكنها تنطبق على الشخص الذى ستجادله أيضا، فربما تكون على أهبة الاستعداد لإجراء المجادلة ولا تكون الحال كذلك مع الشخص الآخر، وربما تطلب الأمر أن تعطيه بعض المعلومات عن الموضوع لقراءتها أولًا قبل الدخول معه فى المجادلة، أو أن تكتب له ملخصا قصيرا للنقاط التى تود مناقشتها معه ليقرأها قبل مناقشتك فى الأمر، وسيتكفل ذلك بإعطائه الوقت اللازم ليفكر فى النقاط التى ذكرتها له وأن يستعد للرد عليها .

فكر جيدا فى أنسب وقت لإجراء المجادلة، فربما تكون الساعة الرابعة فى آخر أيام أسبوع العمل وقتا مناسبا للمجادلة بالنسبة لك، ولكن الطرف الآخر قد يكون منهكًا ومضغوطًا فى العمل وقتها، المهم هنا أن يكون لدى الطرف الآخر الاستعداد والوقت لسماع ما ستقوله.

أمثلة مفيدة

"هذا الموضوع مهم ويحتاج إلى مناقشة جيدة ولا أعتقد أن هذا هو الوقت المناسب لمناقشته الآن".

"ما رأيك فى أن نؤجل مناقشة هذا الموضوع إلى الغد حيث سيكون هناك متسع من الوقت لنناقشه بعناية".

"أتقصد ذلك الموضوع الذى تحدثنا عنه قبل ذلك؟ حسنًا يمكننا أن نناقش هذا الموضوع فيما بعد عندما يكون الآخرون متواجدين، ولكن ما رأيك فى أن تحكى لنا الآن عن إجازتك التى قضيتها فى مدينة سكاى نيس ـ أعتقد أن هذا سيكون موضوعًا مثيرًا".

تجنب الدخول فى المجادلات :

هل تجد نفسك مضطرًا إلى الدخول فى مجادلات بشكل مستمر رغمًا عنك؟ بإمكانك أن تتخلص من هذه المشكلة.

نصيحة: لا تحاول أن تدخل فى مجادلة مع كل شخص تختلف معه فى الرأى.

هل هذا ضرورى؟

أولا، وقبل الدخول فى أى مجادلة، يجب أن تسأل نفسك هذا السؤال: هل هذا ضرورى؟ فحتى لو كنت تعتقد أن كل من حولك من الأغبياء وغير الأكفاء، فهذا لا يعنى إلزام نفسك بتصحيح أفكارهم الخاطئة، ومن الأفضل لك أن تدع الأمور كما هى. وإليك بعض العبارات التى يمكن استخدامها لتجنب الدخول فى المجادلات:

أمثلة مفيدة
"هذا موضوع معقد بدرجة كبيرة".
"إن وجهة نظرك جديرة بالاهتمام".
"حسنًا، أعتقد أننا هكذا نتفق على ألا نتفق".

وإذا لم تحتمل أن تجد من أمامك على خطأ دون أن تصححه له، فمن الأفضل أن تحاول ذلك بأسلوب غير مباشر، كأن تقول مثلًا:

"لقد قرأت مقالة مهمة عن الموضوع الذى تتحدث عنه منذ بضعة أيام، وسأقوم بإرسالها لك عبر البريد الإلكترونى".

هل هناك حل لهذه المشكلة؟

إن كثيرا من الموضوعات التى يميل الناس لمناقشتها ليست سوى انعكاسات لاختلاف الآراء عمومًا بين هؤلاء الأشخاص، فالخلاف فى الرأى حول

كيفية نشأة الكون مثلاً لا يعكس فى الحقيقة سوى اختلاف آراء الناس حول الموضوع وحسب، والمشكلة هنا هى أنه لن يكون من السهل أبدا مناقشة كل تلك الأمور الشائكة مع كل الناس وإقناعهم برأيك (وإلا فستكون حينئذ كالراكب المحبوس داخل قطار معطل)، ومن الأفضل لك بصفة عامة أن تتجنب الدخول فى المجادلة إذا وجدت أنه من الصعب إقناع من أمامك برأيك.

وفى أحيان كثيرة لا تكمن المشكلة فى الموضوع ذاته، ولكنها قد تكمن فى رفض الطرف الآخر تغيير رأيه فى الموضوع مهما كانت الأسباب، وفى هذه الحالة لن تكون هناك فائدة من الدخول فى تلك المجادلة، كأن يقول أحدهم :

- "حقيقة، لا أريد أن أخوض فى هذا الموضوع".
- "لن أغير رأيى فى هذا الموضوع مهما حدث".

أو كما قال أحدهم لى ذات مرة :

- "مهما يكن ما تقوله فلن أغير رأيى فى هذا الموضوع إطلاقا".

أيضا، كن حذرا عند استخدامك للمنطق أثناء المجادلة؛ لأنه من المدهش كثيرا أن تعرف كم الأفكار التى يؤمن بها الناس والتى لا تستند إلى أى نوع من أنواع المنطق، وأنا أذكر جيدا تلك المجادلة التى حدثت منذ سنوات طويلة بينى وبين جدتى التى كانت من أشد أنصار حزب "المحافظين"، وقد قمت حينها بمناقشتها فى العديد من الموضوعات المهمة مثل (التعليم والجيش وغيرهما)، وكلما ناقشتها فى موضوع من تلك الموضوعات أبدت تأييدها لسياسة حزب "العمال" فى ذلك الموضوع، وفى النهاية سألتها: "بما أنك تؤيدين سياسة حزب "العمال" فى هذه المجالات، فلماذا إذن تؤيدين حزب "المحافظين" ؟" فقالت لي: "لأننى أؤيد سياسات حزب المحافظين فى كل شىء" – وقد ألجمتنى إجابتها حقا فلم أستطع الرد بأى شىء حينها.

اعرف مفاتيحك

معظم الناس لهم "مفاتيح"، فبمجرد أن يذكر أحدهم موضوعا ما يثيرنا بطريقة أو بأخرى، إلا ويأخذنا الحماس فى التحدث عن ذلك الموضوع، وبعد ما يقرب من نصف ساعة من الكلام نكتشف الإجهاد والتعب الذى أصاب الشخص الذى يستمع لنا وهو يقول: "يبدو أننى أخطأت عندما فتحت هذا الموضوع"؛ ولهذا السبب يجب عليك أن تحذر من ذلك النوع من الموضوعات التى تثير حماسك، وانتبه جيدا حتى لا تفقد السيطرة على نفسك فى خضم الحديث، وحاول أن تحتفظ بهدوئك، واسأل نفسك: هل الوقت والمكان والشخص مناسبون للتحدث فى هذا الموضوع؟

ملخص

تذكر جيدا أنك لست مضطرا للدخول فى مجادلة مع كل من تختلف معه فى الرأي، ومن الأفضل لك فى معظم الأحوال أن تترك الأمور كما هى. وإذا كان من الضرورى أن تدخل فى مناقشة ما، فتأكد جيدا أنك جاهز لها، وتأكد من اختيار الوقت والمكان المناسبين للدخول فيها، وإلا فحاول تأجيلها إلى يوم آخر.

التدريب العملى

خذ نفسا عميقا، وقبل الدخول فى المجادلة اسأل نفسك:

- هل هذا هو الوقت المناسب للدخول فى هذه المجادلة؟
- هل هذا هو المكان المناسب لها؟
- هل الشخص الذى أمامك هو الشخص المناسب للدخول معه فى هذه المجادلة؟

إذا كان الأمر كذلك، خذ نفسا عميقا آخر وابدأ فى المجادلة، وإلا فلا تحاول مطلقا أن تدخل فيها.


الفصل

القاعدة ٣

ما الذى تقوله، وكيف؟

فى الأحوال المثالية يتم الحكم على أى مجادلة من خلال كم الأفكار الجيدة التى تتضمنها، لا من خلال الطريقة التى طرحت من خلالها، ولكن للأسف الشديد فى بعض الأحيان يحدث عكس ذلك. وليس هناك شك فى أن طريقة عرض رأيك فى المجادلة لها أهمية كبيرة، فالإعلانات التجارية مبنية على محاولة إقناع المشاهد بشراء منتج معين، وأغلب الإعلانات تعتمد على طريقة العرض أكثر من المضمون، وكثير من الناس يفوزون فى مجادلاتهم برغم ضعف حججهم التى يستندون إليها لا لشىء سوى أنهم قد استطاعوا طرح أفكارهم بشكل جيد، فى الوقت الذى يفشل فيه الكثيرون فى المجادلات، برغم استنادهم إلى أسباب قوية، وذلك بسبب عدم عرض أفكارهم بصورة جيدة.

من الخطأ أيضًا أن ننظر إلى المجادلة على أنها مجرد معركة فكرية، دون النظر إلى العوامل النفسية التى تتضمنها، فمن المؤكد أنك تتذكر مرة من المرات التى قمت فيها بالاستماع إلى إحدى الخطب أو المحاضرات الرنانة التى شدت انتباهك بشدة ثم وجدت أن سبب انبهارك يكمن فى الطريقة التى تم إلقاؤها بها - وقد فاز الرئيس الأمريكى أوباما فى الانتخابات الرئاسية بفضل طريقة إلقائه أكثر من المحتوى المنطقى لحديثه.

التقديم

إذن، كيف تضفى طابع الحماس على مجادلتك؟ إليك بعض النقاط المهمة فى هذا الشأن :

الوضوح

من الخطأ الاعتقاد أنه كلما ازدادت المجادلة تعقيدا، ساهم ذلك فى إقناع الشخص الذى أمامك. لذا يجب عليك أن تحاول تلخيص الموضوع فى بضع نقاط صغيرة إذا رأيت أن به بعض التعقيد - وذلك لا يعنى التقليل من أهمية موضوع المجادلة بأية حال من الأحوال، فربما يتطلب منك الأمر أن تتضمن المجادلة بعض الأفكار المعقدة، ولكن فى النهاية يجب أن تحافظ على بساطة ووضوح الأفكار الرئيسية التى تعتمد عليها. فإذا فشل الطرف الآخر فى فهم موقفك أو الأسباب الكامنة وراءه، فمن الصعب أن تسير المجادلة بنجاح.

من المعروف أنه من الصعب على ممثل الادعاء النجاح فى إدانة أحدهم بتهمة الاحتيال، ومن أسباب ذلك أنه من السهل للغاية على محامى الدفاع أن يقوم بمهمته؛ فكل ما يحتاج إلى عمله هو إثارة الشك فى نفس المحلفين، عن طريق تقديم بعض المعلومات الحسابية المعقدة واستدعاء بعض الخبراء الذين يتحدثون بمصطلحات متخصصة للشهادة - وسيتكفل ذلك بإثارة الشك والحيرة لدى هيئة المحلفين، ولن يكون بمقدورهم أن يحددوا ما إذا كان المتهم مذنبا أم لا.

نفس الأمر ينطبق أيضا على المجادلات: فإذا أربكت من أمامك فسيقتنع بأن الموضوع غاية فى التعقيد، لكنك لن تستطيع إقناعه بأنك على حق فى رأيك.

الإيجاز

لقد سبق لنا أن تحدثنا عن هذا الموضوع، وها نحن نتحدث عنه مرة أخرى. عليك أن تحاول الإيجاز فى كلامك بقدر الإمكان. ومن الممكن أن تساعدك فى ذلك طريقة "البطاقة البريدية"، وهذه الطريقة تعتمد على تلخيص النقاط التى تود أن تطرحها من خلال كتابتها فى بطاقة بريدية صغيرة. وإذا لم يُطلب منك أن تعلق على نقطة ما خارج الأفكار التى

ستطرحها، فمن الأفضل لك ألا يزيد عدد النقاط الرئيسية التى تدونها فى هذا الموضوع على ثلاث نقاط.

كثير من الناس يتكلمون أكثر من اللازم عند المجادلة.

من الأفضل أن تقنع من أمامك بنقطة واحدة عن أن تقدم له أربعين نقطة تجعله يشعر بالحيرة والملل، أو كليهما. تذكر: كل ما تحتاج إليه هو إقناعه بنقطة وحيدة، لذلك اختر النقاط التى ستناقشها بعناية حتى تحقق أقصى استفادة.

ركز على السؤال: "ما المعلومات التى يحتاج الطرف الآخر إلى أن يعرفها؟"؛ لأنك إذا أخبرت الشخص بما يعرفه بالفعل فسيشعر بالملل، وإذا استمع إلى حديثك لمدة ١٥ دقيقة دون أن يجد معلومة جديدة، فسيريد توفير جهد الاستماع إليك. لك إننى أعرف أنه من المغرى أن توضح كل نقطة ممكنة، لكن ادخر بعض النقاط فى جعبتك، واستمع لرد الطرف الآخر باهتمام واسأل نفسك هل فهم النقاط الرئيسية التى طرحتها جيدًا أم أنك تحتاج إلى شرحها له مرة أخرى؟ هل اقتنع تقريبًا بتلك النقاط الرئيسية؟ وهل يعنى هذا أن شرح النقاط الفرعية الأخرى سيكون مفيدًا فى إثبات فكرتك؟ هل لديه معلومات جيدة حول الموضوع؟ إذا كان الأمر كذلك فيجب عليك أن تلزم الحذر أثناء المجادلة!

الحماس

تحل بالحماس أثناء المجادلة، فليس من الخطأ إظهار اهتمامك الكبير بموضوع المجادلة للآخرين، وتجنب العدوانية أثناء المجادلة، وحاول بدلا من ذلك أن تكون إيجابيا ومتحمسا. وإذا ما أصابك الملل أو عدم الاكتراث بالمجادلة، فلا تندهش إذا عرفت أن نفس الشعور يراود من يجادلك!

ابدأ بشكل سليم

عندما تبدأ المجادلة، يجب أن يكون هدفك هو تشجيع الآخرين على أن يروا الموضوع من وجهة نظرك مباشرة، والمحامون يعرفون هذا الأمر جيدا؛ فمرافعاتهم من البداية تهدف إلى التأثير على المنظور الذى يرى به القضاة القضية:

> **ابدأ بشكل صحيح**
>
> محامى الدفاع: "هذا المتهم ليس سوى رب أسرة برىء، وكل ذنبه أن الشاهد فى هذه القضية أخطأ فى التعرف عليه بسبب الضرب المبرح الذى تعرض له من قبل الشرطة. يجب عليكم أن تدافعوا عن حقوق الأبرياء أيها السادة".
>
> محامى الادعاء: "لقد قام هذا الرجل بمهاجمة عجوز مسكينة لاحول لها ولاقوة فى منزلها بطريقة وحشية، وهناك العديد من الشواهد فى القضية ما يؤكد تورطه فى هذه الجريمة. لذا يجب علينا أن نحمى المجتمع من هذا الرجل وأمثاله".

ربما لم يكن هذا هو الكلام الذى قيل تماما، ولكن من المؤكد أنك قد فهمت الفكرة، فاستهلال المحامى للقضية مهم جدا؛ لأنه يريد للمحلفين بذلك أن ينظروا إلى القضية من وجهة نظر معينة. ولذا، إذا أردت، على سبيل المثال، أن تقنع الآخرين بأن تبنى اقتراح معين سيعرض الموقف المالى لشركتك لخطر شديد، فسيكون عليك أن تجعلهم ينظرون إلى كل الدلائل، وأن يسألوا أنفسهم: "ما حجم المخاطر المالية فى هذا الموقف، وما مدى تأثيرها على الشركة؟". فإذا استطعت أن تجعلهم يرون هذا الاقتراح من تلك الزاوية، فستنجح بالتأكيد فى عرض قضيتك بنجاح.

عبء الدليل

هذه نقطة مهمة للغاية عند إجراء أى مناقشة، رغم أن كثيرا من الناس لا يقدرون أهميتها. فتخيل مثلا أن رئيسا لمجلس إدارة إحدى الشركات يقول هذه العبارة:

« حسنا، هذا الاقتراح يبدو مثيرا للاهتمام. هل لدى أى شخص أية أسباب تمنع من الموافقة على ذلك العرض؟ ».

عند إلقاء السؤال بهذه الطريقة، فهذا يعنى أن رئيس مجلس الادارة يلقى بعبء الإتيان بالدليل على هؤلاء الذين يرفضون إتمام الاتفاق، فليست هناك حاجة للدفاع عن ذلك الاقتراح، فهو منطقى، ولكن تخيل إذا قال رئيس مجلس الإدارة:

« حسنا، وبعد أن سمعتم هذا الاقتراح، هل ترون أن هناك أسبابًا كافية ومقنعة تجعلنا نوافق عليه؟ ».

وعلى هذا، فإن الطريقة المثلى للمجادلة فى حالة تأييد شراء سيارة جديدة هى أن تقول:

« أخبرنى بسبب واحد يجعلنا لا نشترى هذه السيارة »

عندما تقول هذا فإنك تؤكد أن شراء هذه السيارة أمر جيد، أما إذا قلت بدلا من ذلك :

« أخبرنى بسبب واحد يجعلنا نشترى هذه السيارة ».

فإنك فى هذه الحالة تضع عبء البحث عن أسباب وجيهة لشراء السيارة، على الطرف الآخر، ولهذا من المهم جدا فى المجادلة أن تسعى لإدارة عجلة المجادلة بأن تسأل ما سبب رفض وجهة نظرك، وبهذه الطريقة

سيقف المتشككون إلى جانبك، إلا إذا كانوا مقتنعين بأن هناك سببًا آخر يدعوهم لعكس ذلك.

الثلاثيات

دائما ما تسير أغلب الأمور على ثلاث مراحل، ربما يكون فى ذلك بعض المبالغة، ولكن تذكر جيدا:

مكانك، استعد، انطلق!

وكثيرا ما يلجأ مصممو الإعلانات إلى الألحان الثلاثية، فهم يعلمون تأثيرها جيدا.

إن ترقيم النقاط التى ستعرضها قد يضفى الطابع الرسمى على المجادلة، ولكن هذا الأمر يساعد المستمع على إدراك موقفه ويساعده على التذكر، كما أنه يساعد المستمع على أن يدرك أن هناك حدًّا ما للمدة التى سيتوجب فيها عليه الاستماع إليك.

- هناك ثلاثة أسباب رئيسية تجعلنى أدعم هذا المشروع. أولًا.... .

هذه الجملة تضمن إقناع المستمع بأنك لن تطيل فى الكلام، وأنك قد فكرت فى الموضوع مليًّا، وأنك تحترم حقيقة أن لديه وقتا محدودا.

لا تتحيز لرأى من الآراء دون غيره

هناك رغبة عارمة تغمرك عند المجادلة كى تحاول فرض رأيك فقط فى المجادلة على الآخرين، وهذه الصفة يتصف بها مندوبو المبيعات المتجولون؛ فهم يذكرون جميع المزايا الخاصة بشراء منتج معين ويحاولون تشتيت انتباهك عن عيوبها – وأكثر تلك العيوب وضوحا هو أنها ستكلفك الكثير من المال! وأنا متأكد أن كثيرا منا قد قابل بعض المتشائمين الذين

لا ينظرون إلا إلى الجوانب السلبية فى كل اقتراح؛ فأى متشائم سيقابل أى اقتراح لقضاء إجازة بأن يقول:

« من المؤكد أن الأمطار ستهطل هناك، وأن الفندق لن يكون مريحا، ولن يعجبنى الطعام، ومن المؤكد أنه سيكون باهظ الثمن أيضا » .

من المدهش إذن بعد ذلك أن يجد هذا الشخص القوة الدافعة للقيام من الفراش من الأساس، أليس كذلك؟

إن الطريقة الجيدة فى المجادلة هنا هى أن تحاول الرد على آراء الطرف الآخر. فإذا تمكنت من تقديم دليل مناقض لموقفك ثم فندته، فسوف يساعدك هذا على دحض وجهة نظر خصمك تمامًا. وإذا حاول تكرار نفس الرأى مجددًا فسيبدو كما لو كان يكرر الجدال مرة أخرى، وسيسهم ذلك فى خلق انطباع سلبى عنه لدى من يستمعون إليه.

بالطبع هناك خطر طفيف، فإذا حاولت نفى الشكوك التى قد تتبادر إلى ذهن الشخص الذى أمامك بشكل مبالغ فيه، فإن ذلك قد يتسبب فى إثارة الشك لديه، وربما تعطى منافسك بذلك فكرة جيدة عن كيفية استخدام هذه الحجة ضدك! وأنا أقترح هنا قاعدتين أساسيتين:

- لا تحاول إثارة حجة مضادة إلا إذا كان لديك رد عليها.
- قم بإثارة حجة مضادة إذا كان هناك رد واضح عليها.

نصيحة: حاول أن تدحض حجج الطرف الآخر مقدمًا إذا استطعت، وإلا فلا تذكرها أبدًا!

أهمية روح الدعابة أثناء المجادلة

روح الدعابة مهمة جدا للانتصار فى المجادلة، كما أن لها دورًا مهمًا فى جذب الحاضرين إلى صفك. فإذا كان بإمكانك أن تبدأ المجادلة بإلقاء

نكتة طريفة، فربما ساهم ذلك فى جذب أنظار الناس لك أملا منهم فى أن تلقى على مسامعهم نكتة أخرى؛ فالضحك له القدرة على توحيد الناس وربطهم بكَ!

وعلى الرغم من أهمية الضحك أثناء المجادلة، إلا أنه يجب علينا أن نتوخى الحذر؛ لأن الضحك الزائد على الحد قد يشتت أذهان الحاضرين عن موضوع المجادلة، وربما تسمع أحدهم بعد نهاية المجادلة وهو يقول: "كم كان هذا مضحكا، ولكن أخبرنى بماذا كنتم تتحدثون عنه بالضبط؟". وربما لا يكون الأمر مهما عندما يكون الغرض من إثارتك للضحك هو محاولة اكتساب الشعبية بين الناس من أجل ترشيح نفسك فى الانتخابات على سبيل المثال، ولكن الأمر يختلف إذا كنت تتحدث عن موضوع مهم تريد أن يقتنع الناس بوجهة نظرك فيه، ولهذا فإن استخدام الدعابات أثناء المجادلة شىء جيد يسهم فى خلق جو من المرح وتخفيف التوتر، ولكن يجب مراعاة عدم المبالغة فى هذا الأمر.

تذكر: حاول أن تتجنب إلقاء النكات غير اللائقة.

طريقة خاطئة فى المجادلة

"أنت تتعامل بغباء شديد مع موضوع المجادلة".

"أنا منشغل الآن. هل يمكننى تجاهل هذه المجادلة حتى وقت لاحق؟".

ربما تساعد الدعابات الثقيلة التى تلقيها تجاه الشخص الذى تتجادل معه فى إثارة بعض الضحك، لكنها لن تساعد مطلقا على رسم صورة جيدة لك أو لمن تجادله فى أذهان الحاضرين، ولن تسهم أبدا فى بناء مجادلة مفيدة مع الشخص الذى تتحدث إليه؛ فالمفترض أن تجعل الناس يضحكون معك وليس من الشخص الذى تجادله.

استخدم التلميحات النفسية

يقال إن المطاعم الأمريكية تضع زيادة قدرها ١٥ ٪ على الأطباق المسماة بـ "أطباق الأمهات"، ومن الغريب حقا أن مجرد إضافة هذا الاسم إلى الطبق يجعل منه طبقا خاصا دون غيره، والغريب أيضا أن هذا ينطبق أيضًا على المجادلات!

عندما ننظر حولنا فإننا نجد الكثير من الكلمات والصور الذهنية والروائح التى تستثير فينا مشاعر خاصة؛ فبعض سماسرة العقارات يقترحون على صاحب العقار إعداد القهوة والخبز المحمص قبل مجىء المشترى؛ لأن لذلك دلالة معينة فى أذهانهم. أيضا يستعين العاملون فى مجال الإعلانات بالمشاهير كى يقوموا بالدعاية لمنتجاتهم، نظرا لما يحمله هذا من مغزى معين، وهناك شخصيات بعينها تستثير فى المشاهد الإحساس بالثقة، لذا يستعين بها المعلنون للإعلان عن المنتجات المالية. كما يمكن أن ترتبط شخصية أخرى بالجمال والحيوية، لذا فهى تستخدم للإعلان عن أحد العطور.

لذا، من المهم جدا استخدام الإيحاءات الإيجابية عند الدخول فى المجادلات. ما الإيحاءات التى يمكن أن تستخدمها كى يمكنك الفوز فى المجادلة؟ هل تريد أن تعطى الانطباع بأنك شخص صارم وعنيف أم شخص هادئ ولطيف؟ هل تود أن تظهر أنك داهية فى الأمور المالية مثلا؟ حاول استخدام الإيحاءات التى تساعد على إعطاء الانطباعات التى تريدها عن نفسك.

مثال

"هذه الصفقة تمت بطريقة سريعة وحاسمة، تماما مثل الطريقة التى يتبعها "آلان شوجر" فى فصل موظفيه من العمل".

فكر جيدا فى الكلمات التى تستخدمها لأنها قد تحمل أكثر من معنى فى وقت واحد، وأكثر الناس دراية بهذا الأمر هم الصحفيون الذين يكتبون فى الصحف الصفراء فعنوان مثل:

« منحرف جنسيا يطارد المراهقات »

أكثر جذبًا للانتباه من:

« تم القبض على أحد الأشخاص بينما كان يتسكع أمام إحدى المدارس ».

إن لانتقاء الكلمات فائدة كبيرة، فعندما تدخل فى مناقشة ما، حاول أن تنتقى الكلمات التى تعبر عن رأيك ومشاعرك بصورة قوية، فربما استطعت الفوز فى تلك المجادلة من خلال كلمة بسيطة تقولها ويفوق تأثيرها مائة إحصائية علمية.

عقد المقارنات البذيئة

وهذا يعنى أن نقوم بتشبيه ما يقوله الطرف الآخر فى المجادلة بشىء غير لائق على سبيل الدعابة، والمشكلة هنا أنه فى حالة حدوث ذلك بطريقة زائدة على الحد فسيبدو ما فعلته غاية فى الوقاحة، وهو الأمرالذى سينعكس بالسلب على علاقتك بهذا الشخص وعلى الحاضرين فى المجادلة. يمكن للمقارنات الطريفة أن تساعدك على مداعبة من تناقشه دون الوصول إلى درجة الوقاحة! ومع ذلك يجب التزام الحذر عند استخدام هذا الأسلوب؛ لأن إساءة استخدامه سيعمل على إضفاء جو من التوتر بينك وبين من تناقشه. وإليك هذا المثال عن هذا النوع من المجادلات:

مثال

هذه المجادلة تشبه قرون ثيران ولاية "تكساس"؛ فأحد الطرفين يقف على هذا الجانب، والطرف الآخر على الجانب المعاكس، ولا يستطيعان الالتقاء فى المنتصف.

احتفظ بهدوء أعصابك

من المهم جدا أن تحتفظ بهدوء أعصابك خلال المجادلة، فمن المؤكد أنك ستخسر المجادلة إذا ارتفع صوتك فى وجه من تتحدث إليه. إننى أذكر جيدا ذلك الشخص الذى رأيته وهو يصرخ فى وجه طفله الصغير بكل قوته ذات مرة قائلًا: "أنا أحبك يا بنى، ولذا يجب عليك أن تطيع أوامرى"، لكن النبرة الحادة لحديثه كان لها وقع أكبر من وقع معانى الكلمات نفسها.

ومع ذلك فنحن جميعًا نعانى فقدان الأعصاب عند المجادلة، ومن السهل جداً أن ننصحك بالاحتفاظ بهدوء أعصابك، لكن المشكلة تكمن فى كيفية تنفيذ ذلك.

أول ما يجب تذكره هو أن الطرف الآخر قد يحاول استفزازك ، وربما يحاول أن يقول بعض الأشياء التى تدفعك للخروج عن شعورك والتحدث بصورة غير لائقة، ومن ثم خسارة المجادلة فى النهاية. وإذا كنت من المتابعين للساسة، فستلاحظ أنهم نادرا ما يفقدون السيطرة على أعصابهم؛ لأنهم يعرفون جيدا أن فقدان السيطرة على أعصابهم كفيل بفقدان شعبيتهم أمام الناس؛ ولهذا السبب من المهم جدا ألا تنجرف وراء أى استفزاز يقوم به من أمامك، وعند القيام بأى حركة تثير استفزازك فإن أفضل ما تفعله فى هذه الحالة هو أن ترد عليه بطريقة هادئة وتحاول تركيز انتباهك على موضوع المجادلة، وهو الأمرالذى سيكون له أثر بالغ، كما أنك ستنال بذلك احترام الحاضرين؛ لأنك لم تنزلق وراء الاستفزازات التى قام بها.

نصيحة: من الوارد جدا أثناء المجادلة أن تتعرض لبعض الاستفزازات من قبل من تجادله، ولهذا يجب عليك أن تنتبه جيدا إلى المواقف التى من الممكن أن تفقد فيها السيطرة على أعصابك وتتجنبها تماما.

إذا شعرت بأنك على وشك فقدان السيطرة على أعصابك، فاحتفظ بهدوئك وركز على موضوع المجادلة، وإذا حاول الطرف الآخر أن يقول شيئا يمسُّك بصورة شخصية فلا ترد عليه.

بوب:	"أنت فاشى وعنصرى".
توم:	"اسمع يا "بوب"، إن موضوعنا يدور حول إمكانية السماح بالتمييز بين الأفراد بصورة إيجابية، وهو موضوع معقد فعلا. إننى أعتقد أن إلزام المؤسسات بتعيين نسبة من موظفيها من الأقليات قد يؤدى إلى كراهيتهم من قبل المجتمع، وقد يرجعنا مرة أخرى إلى عهد التفرقة العنصرية، فما رأيك فى هذا؟".

فى المثال السابق حاول "توم" أن يتجاهل الإهانة التى وجهها له "بوب" ورجع إلى الموضوع الرئيسى مرة أخرى، وكان بإمكانه أن يرد على إهانة "بوب" بإهانة مماثلة، ولكن المشكلة أنه إذا فعل ذلك فسيكون قد أغلق باب المجادلة فى الموضوع دون الوصول إلى نتيجة محددة، ولكن فى حالة ما إذا حاول "بوب" توجيه المزيد من الإهانات الشخصية لـ"توم" فمن الأفضل له فى هذه الحالة أن ينهى المجادلة.

ثانيًا: انتبه جيدا لعلامات الخطر أثناء المجادلة، والتى تتمثل فى أعراض جسدية مثل ارتفاع درجة حرارة الوجه وزيادة نبضات القلب والشعور بالانفعال الشديد، فمن المهم جدا معرفة علامات الغضب لديك حتى يتسنى لك السيطرة على أعصابك عند اللزوم.

أيضا انتبه جيدا إلى المواقف والكلمات والموضوعات التى تثير غضبك، فبعض الناس يقومون برد فعل غاضب إذا ما شعروا بأن سلطتهم مهددة، أو إذا ما أحسوا بأن نزاهتهم محل شك، أو إذا شعروا بأن شخصا ما يملى عليهم ما يجب عليهم أن يفعلوه، وهذا الأمر يختلف باختلاف كل شخص، فإذا حدث أن صادفك موقف مثل ذلك فانتبه جيدًا حتى لا تفقد السيطرة على أعصابك.

ثالثًا: إذا شعرت بارتفاع معدلات نبضات قلبك فأنت على وشك الشعور بالغضب، وفى هذه الحالة يجب عليك التزام الهدوء، ثم خذ نفسا عميقا، وأفضل ما يمكنك أن تقوله فى هذا الموقف هو: "أعتقد أنه من الأفضل أن نتحدث عن هذا الموضوع فى وقت لاحق"، وإذا استلزم الأمر فحاول أن تغادر مكان المجادلة واشرب كوبا من الماء أو ارقد على ظهرك إذا كان هذا بالإمكان وقم بترديد هذه العبارة لنفسك :"لن أفقد السيطرة على أعصابى مطلقا بسبب هذا الأمر" (مع مراعاة ألا يكون صوتك أعلى من اللازم بالطبع!).

ربما لا يكون ترك مكان المجادلة هو الحل الأمثل لهذا الأمر، ولكنه سيكون أفضل بكثير من فقدان السيطرة على أعصابك. وبعد هذا يمكنك بسهولة أن تواصل المجادلة عندما تهدأ قليلا، وإذا لم يكن بمقدورك العودة للمجادلة مرة أخرى فحاول أن تعد من واحد إلى عشرة ببطء أو قم بإعداد قائمة وهمية تضم أسماء أصدقائك أو قم بعمل أى شىء كى تبعد تفكيرك عن مشاعرالغضب، وحاول أن تعد خطة بما ستفعله فى حالة شعورك بالغضب أثناء المجادلة.

رابعا: من المفيد أيضا أن تقول بصوت عال إن ما قاله هذا الشخص قد ضايقك كثيرا؛ فالاعتراف بهذا علانية سيساعد الشخص الآخر على تفهم تأثير ما حدث عليك، ويمكنك أيضًا أن تقر بوجهة نظر من تناقشه قائلًا:

" أنا أتفهم جيدا أن ما قلته ينبع من منظورك الخاص، ولكنى متضايق جدًا مما قلته " .

خامسا: حاول أن تجعل صوتك هادئا ومعتدلا أثناء المجادلة، فكثير من الناس تعلو أصواتهم أثناء المجادلة دون أن ينتبهوا لهذا. فإذا ظننت أثناء المجادلة أنك تتكلم بحدة فاعلم أنك فى الغالب تصرخ بصوت عال

دون أن تدرى، ولهذا احرص جيدا على الحفاظ على هدوء صوتك أثناء المجادلة.

نصيحة: إحساسك بالغضب يجعلك غاية فى العدوانية دون أن تدرى.

قد ننجرف إلى محاكاة الطريقة التى يتكلم بها من نجادله، فعندما يرتفع صوته أثناء الكلام مثلا نجد أننا نحاول أن نفعل نفس الشىء، لكن علينا أن نحذر ذلك وأن نحرص على عدم الانجراف وراء أى استفزاز من قبل الطرف الآخر.

لغة الجسد

هناك العديد من الكتب الممتازة التى تتحدث عن هذا الموضوع المهم (مثل كتاب *Body language* من تأليف "جيمس بورج" الصادر عن دار برينتس هول عام ٢٠٠٨)، وسأحاول هنا أن أعرض بعض النقاط الرئيسية فى هذا الموضوع باختصار، فهناك معلومة تقول إن ٧٠٪ من التواصل يتم عبر لغة الجسد، وإليكم بعض النصائح فى هذا الشأن :

- لا تقف أو تجلس بالقرب من الشخص الذى تتحدث إليه أكثر من اللازم.
- قم بالمجادلة مع الطرف الآخر وأنت تقف أو تجلس أمامه وجها لوجه.
- تواصل بصريا مع من تتحدث إليه، لكن دون المبالغة فى ذلك.
- استخدم لغة جسد منفتحة، ولا تعقد ذراعيك أمام صدرك أثناء المجادلة.

أيضا للإيماءات التى تصدر عن الطرف الآخر، مثل:

- هل يعقد ذراعيه أمام صدره؟ إذا كان الأمر كذلك فهذا يدل على أنه متوتر.

- هل يدل هذا على أنه لا يقول كل شيء بصراحة ووضوح؟

استخدم لغة ثرية فى المجادلة

عليك استخدام أساليب لغوية ثرية! لكن هذا بالطبع لا يعنى استخدام تعبيرات صادمة، بل يعنى إضفاء بعض الثراء على تعبيراتك، لكن لا تبالغ فى هذا؛ فأنت لا تحاول التقدم لاختبارات فرقة مسرحية. وهناك العديد من الطرق التى يمكنك من خلالها جذب المستمعين إلى المجادلة :

- *الاستعانة بالتشبيهات:* عندما طُلب من شركة ميكروسوفت أن تضع برامج لبعض الشركات الأخرى ضمن برامج التصفح التى تقوم بإصدارها، أبدى "بيل جيتس" رئيس الشركة سخريته من هذا الأمر قائلا إن ذلك يشبه أن تقوم شركة مثل شركة "كوكاكولا" بإضافة عبوتين من مشروب "بيبسى" مع كل ست عبوات من منتجاتها. إن هذا التشبيه الذى قام به "بيل جيتس" قد أدى بدوره إلى إيصال المعنى الذى يريده بشكل جيد، ولكن يجب أن يتم ذلك مع مراعاة تجنب استخدام العبارات المبتذلة، بل استخدم التشبيهات التى تساعدك على توصيل فكرتك. وإذا كنت تريد أن تؤكد لمن يناقشك أنه يصر على رأى لا يمكن لأحد أن يقتنع به، فيمكنك أن تقنعه بذلك عن طريق تشبيه الموقف بموقف آخر مع شخص معروف، كأن تقول مثلا : "إن محاولاتك لإقناعى بهذه الفكرة تشبه محاولة أن تجعل شخصًا مثل "جوردون براون" يبتسم بعفوية، أو محاولة تعليم شخص مثل "ريتشارد داوكينز" كيف يصلى".
- *استخدم أسلوب التأكيد:* هناك العديد من الكلمات ذات التأثير القوى أثناء المجادلة، فمثلا حاول أن تتجنب استخدام كلمات مثل "جدا" و "كثيرا"، وحاول استخدام الكلمات ذات التأثير الدرامى، كبعض الكلمات التى تتردد فى الإعلانات التجارية مثل: "إن هذا المطهر لا

يطهر البكتيريا فحسب ولكنه "يدمرها" تماما"، أو "هذا الكريم لا يرطب البشرة فحسب ولكنه يجعلها "ملساء" و"نضرة"".

- *استخدم المصطلحات بعناية:* يعرف كل من يتابعون المجادلات الخلافية أنه من الضرورى دومًا الاتفاق على المصطلحات. فمثلاً عند مناقشة قضية الإجهاض، هل نستخدم مصطلح "الجنين" أو "الطفل غير المولود"؟ وفى مناظرة مثل هذه يحاول كل طرف استخدام المصطلحات العلمية التى يحاول من خلالها التأثيرعلى الطرف الآخر فى المجادلة، وهنا يجدر بك التزام الحذر وعدم استخدام المصطلحات المعقدة فى المجادلة إذا لم يكن لهذا فائدة ترجى فى المجادلة.

> عندما سئل السياسى الأمريكى "آل سميث" عن رأيه حيال المشروبات أجاب قائلا :
> " إذا كنت تقصد المشروبات الضارة التى تقتل البراءة والعفة وتنشر الأمراض وتدمر العقل وتتسبب فى زيادة البطالة وتساهم فى انهيار الأسرة، فأنا بالتأكيد أرفضها تماما.
> لكن إذا كنت تقصد المشروبات التى تقوى روح الصداقة وتدعم أواصر الصلة بين الناس، والتى تجعل الشفاة تردد الألحان والفم يتغنى بالموسيقى والتى تبث الدفء الذى يزيل التعب عن الروح و يبعث البهجة فى القلب، والتى أسهمت من خلال الضرائب الهائلة التى تم تحصيلها عليها فى تعليم الأطفال ورعاية المكفوفين وتوفير العلاج لكبار السن المحتاجين، فإننى من صميم قلبى أؤيد تداول هذه المشروبات فى بلادنا".

من المهم أيضا انتقاء الكلمات عند الإجابة عن الأسئلة، لاحظ الفرق بين هاتين العبارتين اللتين قالهما رئيس أحد الاجتماعات:

« أمامنا عرض لاقى قبول الخبراء بعدما درسوه من كل النواحى ».

إن تلك العبارة تمهد الطريق لقبول العرض أكثر من الجملة التالية :

« جميل جدا.... ممممم، هذا يبدو معقولا، هل لدى أى شخص أى شيء يضيفه عن هذا العرض قبل الموافقة عليه، أم ننتقل على الفور إلى جدول الأعمال؟ » .

تمكين الأفراد

من المهم جدا عند مجادلة شخص ما أن تتجنب نصحه بصورة مباشرة، وأن تحاول بدلا من ذلك أن تتيح له الفرصة كى يستنتج ما يجب عليه فعله. فأى شخص سيسعى بطبيعة الحال لحل مشكلته إذا وجد نفسه جزءًا من هذا الحل، ولهذا سيكون من الجيد فى هذه الحالة أن تبين له وجهتى النظر، مثال على ذلك هذا الاجتماع الذى يقوم فيه "بوب" بالتحدث قائلًا:

"لقد اجتمعنا اليوم كى نحدد موقفنا من إقامة هوائى شركة الهاتف المحمول. وقد استمعنا توا إلى جميع المزايا التى ستعود علينا، ومنها أن هواتفنا المحمولة ستصبح قادرة على استقبال المكالمات الهاتفية بشكل أفضل وسنحصل أيضا على مبلغ لا بأس به نظير ذلك، كما سيمكننا أيضا الاستفادة من تلك المساحة الفارغة من الأرض فى شيء مفيد. وقد عرفنا أيضا عيوب إقامة هذه المحطة هنا؛ حيث إن ذلك بإمكانه أن يتسبب فى ارتفاع نسبة احتمال إصابة أطفالنا بالسرطان ولو بنسبة بسيطة، كما أنه لن يكون بمقدورنا استغلال هذه الأرض مستقبلا فى بناء ملعب لأطفالنا، بالإضافة إلى أن ذلك البرج سيقوم بحجب منظر التلال الجميل الذى نراه من هنا؛ لذا نحن بحاجة للموازنة بين مزايا وعيوب إقامة هذا البرج كى نصل إلى حل نهائي فى هذا الموضوع".

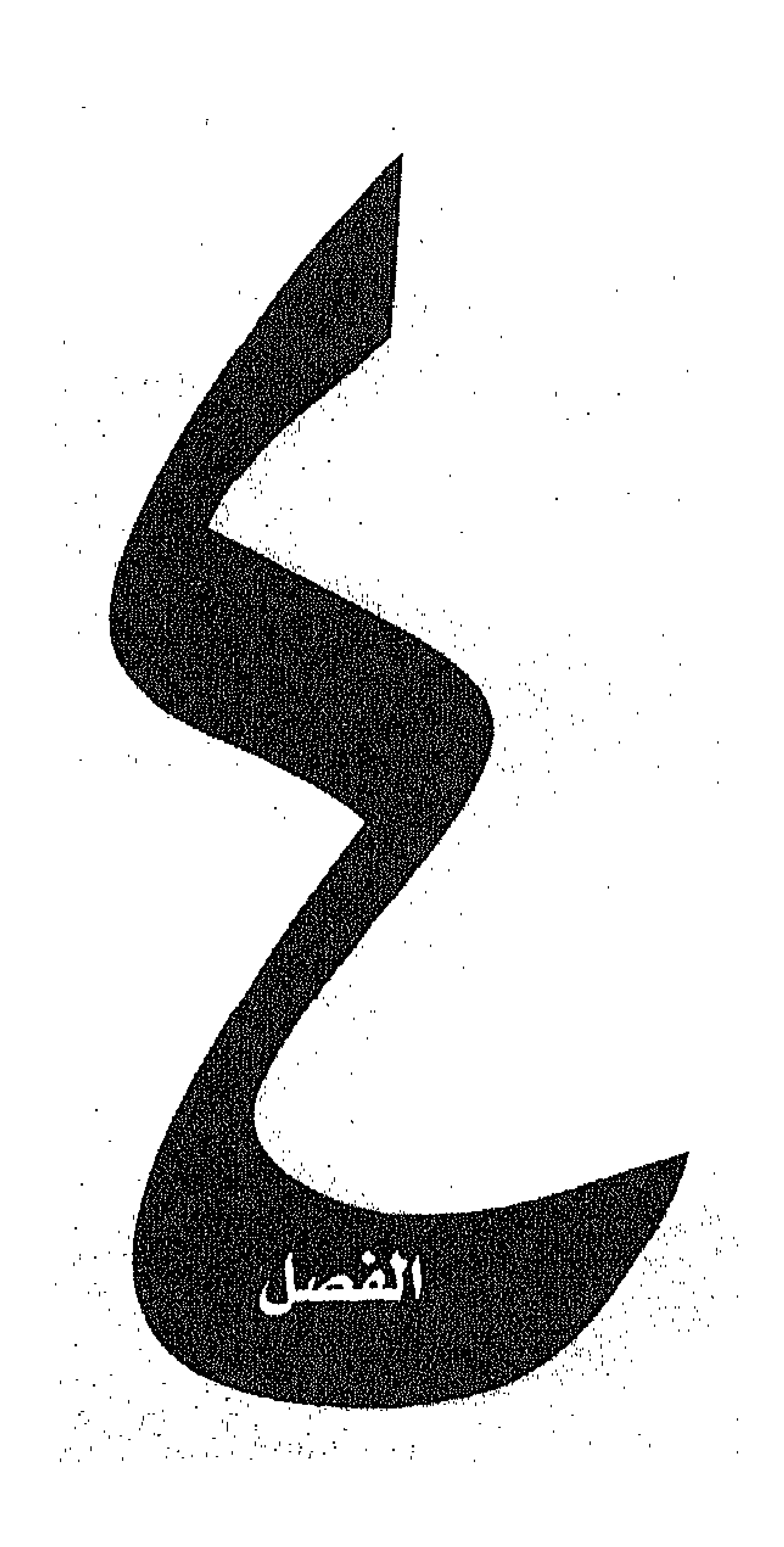
هذا الكلام يوضح دون شك الموقف الذى يتبناه "بوب"، وفى نفس الوقت هو يعطى الفرصة للآخرين كى يحددوا موقفهم دون أن يحاول التأثير عليهم، لكنه بالطبع مهد الطريق بكلامه حتى يصلوا للرأى الذى يؤيده.

ملخص

استثمر الوقت اللازم كى تجهز نفسك جيدا قبل الدخول فى المجادلة، وحاول أن تجعل كلماتك بسيطة وجذابة، كما أنه من المهم جدا أن تطرح كل الآراء المختلفة حول الموضوع سواء كنت معها أو ضدها، وحاول استخدام اللغة الدرامية المثيرة كى تجذب انتباه المستمع وتشركه معك فى المجادلة.

التدريب العملى

إن تقديم وجهة نظرك بصورة لائقة لا يعنى ارتداء حلة أنقية أو عمل قصة شعر جديدة. بطبيعة الحال فإن المظهر له أهميته فى مواقف عديدة، لكن عند الجدال ما يهم هو ما ستبدو عليه كلماتك. تحل بالوضوح والثراء اللغوى والشجاعة. كن بارعًا فى حديثك، واجعله يتسم بالهدوء والإيجاز والجاذبية. استعن بروح الدعابة والتواضع كى تمنح الطرف الآخر الفرصة لرؤية الأمور من وجهة نظرك - وعندئذٍ ستفوز فى المجادلة.


الفصل

القاعدة ٤

استمع جيدا إلى من يجادلك

إن الهدف من وراء أى مجادلة هو محاولة إيصال وجهة نظرك عن موضوع بعينه للشخص الذى أمامك، على أمل أن يرى الأمور من المنظور الذى تراها أنت منه. لهذا من المهم جدا أن توضح وجهة نظرك، وسوف نتحدث عن هذا بالتفصيل فى وقت لاحق، لكن إذا أردت إقناع الطرف الآخر برأيك فعليك أن تستمع لما يقوله.

استمع، استمع، استمع ـ من فرط أهمية تلك النصيحة أكررها لك ثلاث مرات.

هناك ثلاثة أسباب مهمة لهذا:

- من الصعب جدا إقناع أى شخص بفكرة ما إلا إذا قمت بالإجابة عن أسئلته فى هذا الموضوع.
- يجب أن تقوم بصياغة أفكارك فى شكل عبارات مقنعة للطرف الآخر.
- من خلال التزام الصمت (أثناء الاستماع) ستعطى الطرف الآخر الوقت لعرض وجهة نظره فى الموضوع. وقد يتضح خطأ وجهة نظره له وللآخرين، وهو ما يجعله يدحض حجته بنفسه.

بصفة عامة، يجب أن يكون الوقت الذى تقضيه فى الاستماع إلى الطرف الآخر أكبر من الوقت الذى تقضيه فى التحدث أثناء المجادلة، ومن الأفضل هنا أن تقوم باستغلال ٧٥٪ من الوقت المخصص للمجادلة فى الاستماع إلى الطرف الآخر و٢٥٪ فقط فى التحدث عن رأيك فى الموضوع.

نصيحة: جادل الطرف الآخر، ولا تُملِ عليه وجهة نظرك.

شجع الطرف الآخر على الحديث

قد يبدو الإنصات للآخرين شيئا سهلا، ولكنه فى الحقيقة أمر غاية فى الصعوبة؛ فعندما يتكلم الطرف الآخر، تراودك الرغبة فى التفكير فيما ستقوله بعد ذلك. ويتجلى هذا فى أوضح صورة حين يقوم الشخص بمقاطعة الشخص الآخر؛ فالمستمع هنا يركز على ما يريد قوله وليس على ما يسمعه.

نصيحة: من الوقاحة أن تقاطع من أمامك؛ لأنك بذلك تخبره بطريقة غير مباشرة أن الكلام الذى تقوله أهم بكثير من كلامه.

الإنصات الجيد لا يعنى التزام الصمت فحسب أثناء حديث الطرف الآخر، ولكنه يتضمن أيضا الاستيعاب الجيد لما يقوله الشخص الذى أمامك والأسباب التى يستند إليها فى ذلك. و فى حالة ما إذا عجزت عن فهمه فاستوضح الأمر منه؛ فبعض الناس يحتاجون إلى المساعدة كى ينقلوا وجهة نظرهم. وكما ذكرنا آنفا، فبعض الناس يكتفون بذكر آرائهم ويحتاجون إلى التشجيع حتى يوضحوا الأسباب التى يستندون إليها فى مواقفهم.

" إن هذا رأى مثير للاهتمام. فحقيقة لم يسبق لى أن قابلت شخصا ما يعتقد أن الأرض مسطحة من قبل، فهل لك أن تخبرنى لماذا تعتقد هذا؟ ".

إن توجيه الأسئلة لمن أمامك شىء غاية فى الأهمية؛ لأن هذه الأسئلة تساعد على توضيح الأسباب التى يستندون إليها فى هذه الآراء، وعندما تدرك تلك الأسباب سيسهل عليك حينها أن تنتصر فى مجادلتك.

وفى بعض الأحيان قد يكون الشخص الذى تجادله غير قادر على ذكر الأسباب التى يستند إليها فى رأيه، وفى هذه الحالة يجب أن تساعده فى ذلك.

* إذن فأنت تقول إن زواج أبناء العم من بعضهم شيء مثير للاشمئزاز. هل تستند في رأيك هذا إلى خلفية دينية معينة، أم أنك تقول هذا لأنك تخاف من أن يصاب الأطفال المولودون من جراء هذه الزيجات بالعيوب الخلقية؟ .

بالطبع ستجد أن بعض (أو أكثر) الناس يؤمنون بأفكار معينة دون وجود أى دليل عليها.

تفنيد حجج الآخرين

تدبر هذا المثال :

طريقة خاطئة فى المجادلة:

برايان: "ليس هناك مفر من ذلك، فنحن مضطرون فعلا لإقالة "لوسى" من العمل".

شيلا: "لكنها تعول طفلين صغيرين وسيكون من الظلم فصلها من العمل".

برايان: "لقد كلفت الشركة الكثير من الخسائر، ونحن فعلا مضطرون إلى تخفيض العمالة".

شيلا: لكن موسم الأعياد على الأبواب، وسيكون هذا الأمر شيئا صعبا خاصة بالنسبة لطفليها".

برايان: "للأسف الشديد إذا لم نقم ببعض الإجراءات كى نقتصد فى النفقات فستعلن الشركة إفلاسها قريبا، وأسهل طريقة لاقتصاد النفقات هى فصلها من العمل".

شيلا: "أنت شخص قاس وعديم الرحمة".

برايان: "يجب أن نتحلى ببعض الواقعية".

شيلا: "أنت لا تفهم الأمر جيدا".

هذه المجادلة لا تقوم على أساس سليم، فالمشكلة الحقيقية بالنسبة لـ"برايان" و"شيلا" هى أن كلا منهما عاجز عن رؤية الأمور من منظور

الطرف الآخر، فبإمكان "برايان" أن يتحدث عن حكمة هذا القرار من الناحية المالية للشركة كما يشاء، ولكنه بذلك لم يقم بالإجابة عن السؤال الذى طرحته "شيلا"، والذى يتعلق بالمشكلة التى سيسببها هذا القرار لـ "لوسى" وطفليها، وكذلك الأمر بالنسبة لـ"شيلا"؛ فمهما تكلمت عن المشكلة التى ستواجهها "لوسى" وطفلاهما فى حالة فصلها من الشركة فإنها أيضا تعجز عن الإجابة عن أسئلة "برايان" بخصوص كيفية مواجهة الأزمة المالية للشركة إذا لم يتم فصل "لوسى"، فهما يبدوان فى ذلك الأمر كشخصين يلعبان كرة المضرب معًا، ولكن المشكلة هنا أن كلا منهما يضرب كرة مختلفة عن التى يضربها الآخر. ولهذا فإنه من الصعب حدوث أى تقدم فى مناقشة مثل هذه، فقد كان على "برايان" فى هذه المجادلة أن يؤكد لـ"شيلا" أن فصل "لوسى" من العمل لن يكون أمرا سيئا بالصورة التى تتخيلها "شيلا"، أو أن يفكر فى طريقة ما يخفف بها الأمر على "لوسى" كأن يتم فصلها من العمل بعد الأعياد مثلًا، كما كان على "شيلا" فى هذه المجادلة أن تقوم بالتفكير فى طريقة لتوفير المال للشركة فى حالة إصرار "برايان" على طرد "لوسى" من العمل.

إن الاستماع إلى ما يقوله الطرف الآخر خلال المجادلة مهم جدا لإقناعه بخطأ رأيه، وإذا لم تقم بتفنيد الأسباب التى يستند عليها فى رأيه، فلن يمكنك أبدا أن تصل معه إلى نتيجة فى المجادلة.

ما الحجج التى ستقنع الطرف الآخر؟

إن ما يميز المحاور الممتاز عن المحاور الجيد هى قدرته على الفوز فى أى مجادلة. ربما تملك العديد من الحجج القوية التى تدعم رأيك، لكنك ستحتاج إلى أن تنتقى أهم النقاط والبراهين التى ستقنع الطرف الآخر، وبعد هذا يأتى دورالطريقة المثلى لسرد هذه الحجج بطريقة تلقى قبوله. فقد تكون مقتنعًا بحجة معينة لكنها فى الواقع ليست مقنعة من وجهة نظر الطرف الآخر.

تدبر هذه المجادلة بين "أليسون" و" تشارلز":

طريقة خاطئة فى المجادلة:

أليسون: "إن من يعيشون على إعانة البطالة ما هم إلا أشخاص كسالى متنطعون".

تشارلز لا تحكمي عليهم بهذه الطريقة، فإن صديقتى "مارى" ـ التى ظلت تبحث عن عمل لشهور طويلة دون جدوى ـ قد بذلت قصارى جهدها، لكن الأمر ليس سهلا مثلما يبدو".

أليسون: لقد قرأت دراسة فى إحدى الصحف، الأسبوع الماضى، تقول إن ما يقرب من ١٢ مليون جنيه إسترلينى من الإعانات التى تقدمها الدولة تذهب لغير مستحقيها".

تشارلز "لكن "مارى" لا تمارس عمليات احتيال من أى نوع، وهى إنسانة أمينة وعلى خلق".

أليسون "هل تعلم مقدار الضرائب التى ندفعها فى إعانات البطالة؟ إننى أبذل قصارى جهدى كى أحصل على مرتبى فى العمل، وفى النهاية يذهب ما أحصل عليه إلى العاطلين الذين لا يفعلون شيئا".

تشارلز "ولكننى لا أمانع إطلاقا فى أن تذهب الضرائب التى أدفعها إلى أشخاص مثل "مارى"، فهى حقا تحتاج إلى هذه الأموال".

ثمة مشكلة شائعة تتضح من خلال تلك المجادلة، ألا وهى أن بعض الناس لا يركزون سوى على الصورة العامة. إنهم يقتنعون كثيرا بالإحصائيات والدراسات، فى حين يرى البعض الآخر أنه من المهم أن ينظروا إلى كل حالة على حدة، كما أنهم لا يفضلون التعميم.

فى تلك المجادلة نرى أن "تشارلز" يلعب دور الشخص الطيب الذى يفضل أن يحكم على كل حالة على حدة؛ ولهذا إذا أرادت "أليسون" أن تقنعه بوجهة نظرها فكل ما عليها هو أن تعطيه أمثلة عن بعض الأشخاص العاطلين الذين يعرفهم والذين يعتمدون على المساعدات المالية التى تقدمها الحكومة للعاطلين، رغم أنهم يقدرون على العمل إذا أرادوا ذلك.

ونفس الشيء إذا أراد "تشارلز" أن يقنعها بوجهة نظره فيجب عليه أن يثبت لها ذلك من خلال إحصائيات رسمية قام بها خبراء متخصصون؛ لأنها ليست من النوع الذى يقتنع من خلال الحالات الفردية التى تراها فقط.

فى الحقيقة، كثير من الناس يقتنعون من خلال الإحصائيات الرسمية والحالات الفردية جنبا إلى جنب. لذا، إذا كنت تتحدث إلى شخص أو مجموعة أشخاص لا تعرفهم جيدًا، فحاول الاستعانة بالإحصائيات الرسمية التى توضح الصورة الكبرى. جنبا إلى جنب مع الحالات الفردية، كما فى المثال التالى:

طريقة صحيحة فى المجادلة

"إننا نحتاج إلى تغيير شكل المكتب. وسترى من خلال الخطة التى أعطيتها لك أننا من خلال تغيير تصميم المكتب سنوفر مساحة ٢٥٠ قدمًا مربعة يمكن استغلالها فى توسيع مساحة المكتب أو إضافة مكتبين آخرين فيه، ولن تتعدى تكلفة القدم المربعة التى سنقوم بتوفيرها أكثر من ٦٠ جنيهًا إسترلينيًا. ولك أن تتخيل ما سيعنى هذا لشخص مثل "ستيفين"، الذى يجلس الآن محاصرا فى مساحة ضيقة ويضيع الكثير من الوقت كى يتحرك للناحية الأخرى من المكتب كى يصل إلى حجرة الملفات الخاصة به - إنه سيستطيع بمنتهى السهولة أن يتحرك فى أرجاء المكتب بسرعة وسهولة.

نرى هنا أن المتحدث يركز على الفائدة التى ستعم من خلال التجديدات التى سيقوم بها، سواء باستخدام الأرقام الرسمية أو من خلال الاستفادة المرجوة منها فى الحالات الفردية أيضا.

ما التحفظات والافتراضات الموجودة فى ذهن الشخص الذى تجادله؟

من الطبيعى أن يكون فى ذهن كل منا تحفظات وافتراضات مسبقة عن موضوع المجادلة؛ ولهذا يجب عليك أن تستمع جيدا إلى ما يقوله الشخص

الذى تجادله، ما أفكاره بالتحديد حول هذا الموضوع؟ وكيف يمكنك أن تقنعه برأيك من خلال المجادلة؟

تذكر أيضا أن بعض الأشخاص لديهم إيمان شديد بأفكارهم لدرجة تصعّب على أى شخص محاولة تغيير تلك الآراء من خلال تلك المجادلة القصيرة، فمن الصعب عليك مثلا أن تقوم بإقناع مواطن أمريكى يحب بلاده بشدة بأن سياسة بلاده الخارجية لم تكن سياسة حكيمة فى العقدين الماضيين، كما أنه من الصعب عليك أيضا أن تقوم بإقناع شخص متدين بفكرة ما تستند إلى إنكار وجود الإله، ولكنك تستطيع إقناعه بسهولة بفكرة تستند على الإيمان بوجوده.

هناك أيضا العديد من الأفكار التى لا تتسم بالوضوح الكافى فى عقل كل منا، فكل منا له فكرة معينة عن نفسه، ومن الطبيعى أن نصاب بالضيق إذا وجدنا أن الآخرين لا ينظرون لنا بنفس الطريقة التى نرى بها أنفسنا، ولهذا من المهم من خلال المجادلة أن تحاول مدح الصفات الإيجابية التى يتميز بها الطرف الآخر:

بوب:	"الكل يعلم جيدا أنك لا تحنث بوعدك أبدا يا "سانجيف"، وقد سمعت "باربرا" تقول منذ بضعة أيام إن كلمة "سانجيف" من ذهب، و لهذا أتمنى ألا تحنث بالوعد الذى قطعته على نفسك الأسبوع الماضى".

فى هذه المجادلة يحاول بوب أن يتقرب إلى "سانجيف" عن طريق مدح الصفة الإيجابية التى يتصف بها، وهى أنه شخص محل ثقة؛ فكثير من الناس يهتمون بسمعتهم بصورة شديدة ويحرصون على أن تكون صورتهم جيدة فى أذهان الناس، ومحاولة التقرب لهؤلاء الأشخاص بهذه الطريقة من خلال المجادلة سيساعد كثيرا فى إقناعهم بالفكرة.

مثال

"إذا فعلت ذلك فسيقول عنك الناس إنك شخص غير صادق ومستغل، فهل تحب أن يراك الناس بمثل هذه الصورة؟".

من الأشخاص الذين يحترمهم الطرف الآخر؟

من المهم جدا معرفة الشخصيات التى يحترمها ويثق فيها الشخص الذى تجادله. فمن الممكن، على سبيل المثال، إذا كان الشخص الذى تحادثه من أشد أنصار الرئيس الأمريكى "باراك أوباما" أن تستغل هذه النقطة كى تحاول إثبات أن رأيه يخالف رأى الرئيس الأمريكى"أوباما" فى هذا الموضوع، أو أن تستغل تلك النقطة على أقل تقدير بأن تقول له: "إذا علمت أن "باراك أوباما" شخصيا يختلف معك فى هذا الرأى، ألن يدفعك هذا إلى إعادة النظر فى الموضوع؟".

وهذا الأمر مهم جدا عند الاستدلال بالإحصائيات أثناء المجادلة، فمثلا إذا علمت أن من أمامك يحب إحدى الجمعيات الخيرية المهتمة بالأطفال، فحاول فى هذه الحالة أن تبحث عن دراسة ما أصدرتها تلك الجمعية كى تدعم وجهة نظرك. وإذا لم تستطع فحاول على أقل تقدير أن تتجنب الإحصائيات الصادرة من المؤسسات التى لا يميل لها من تناقشه؛ لأن ذلك يشبه محاولة إقناع شخص واقعى جدًّا بأمر مغرق فى الخيال، وهو الأمر الذى لن يصدقه بالتأكيد، وعلى العكس من ذلك إذا كان ذلك الأمر صادرًا من أحد العلماء الماديين فقد يميل فى هذه الحالة لتصديق ذلك الأمر.

البحث عن أرضية مشتركة

إن أحد مفاتيح النجاح فى المجادلة هو محاولة إيجاد أرضية مشتركة بينك وبين من تجادله. هل هناك حقائق معينة تتفقان عليها؟ فما لم تكن

هناك أرضية مشتركة، فسيكون من الصعب الاستمرار فى تلك المجادلة، وإليك مثالاً على هذا :

طريقة صحيحة فى المجادلة

الأم:	"يجب علينا أن نمنع "توم" من مشاهدة برنامج "الدكتور هو"، فهو يجلس أمام التلفاز أكثر من اللازم هذه الأيام".
الأب:	"أتفق معك على هذا، ولكنه يحب هذا البرنامج، وسيكون من الصعب جدا أن نمنعه من مشاهدته".
الأم:	"لكن هل تتفق معى أن "توم" يجلس أمام التلفاز أكثر من اللازم هذه الأيام؟ "
الأب:	"نعم، أنا أتفق معك على هذا".
الأم:	وقد شاهد التلفاز لمدة ساعتين اليوم بالفعل".
الأب:	"هذا صحيح".
الأم:	لذا، نحن متفقان على أنه يجب أن يتوقف عن مشاهدة التلفاز أكثر من ذلك".
الأب:	"هذه نقطة وجيهة ـ يمكننا تسجيل البرنامج حتى يشاهده غدًا":
الأم :	" هذا حل رائع، والآن هل لنا أن نتفق على قاعدة معينة تقضى بمنعه من الجلوس أمام التلفاز لأكثر من ساعتين يوميا؟".
الأب:	"بالطبع، هذه قاعدة جيدة".

لقد سارت تلك المجادلة بشكل جيد، وكان من الممكن أن تسير فى اتجاه خاطئ. فقد أحسنت الأم عندما ذكرت بعض الحقائق التى تتفق فيها مع الأب، والذى ما لبث بدوره أن وافقها عليها، وهو الأمر الذى أدى إلى اتفاقهما للوصول إلى حل للمشكلة فى النهاية.

ثمة درس آخر مستفاد من هذه المجادلة؛ ألا وهو أهمية استخدام الضمائر، فاستخدام ضمير الجمع "نحن" فى المجادلة يساهم فى التقرب من الطرف الآخر، ويساعد على إبراز الأرضية المشتركة بينكما.

أمثلة مفيدة

" دعنا نحدد ما نتفق عليه بالفعل".

"هل يمكنك أن تشرح لى ما قلته مرة أخرى؟ إننى عاجز عن فهم ما تقوله".

"يجب علينا أن نجد حلا ما يمكن لكلينا الاتفاق عليه".

حاول أن تستغل الصفات الإيجابية الموجودة فى الطرف الآخر، لإيجاد أرضية مشتركة بينكما كأن تقول مثلاً:

* أتفق معك على أنك قد قمت بعرض بعض النقاط المهمة فى هذا الموضوع، ولكن نحن بحاجة إلى أن نوازن جيدا بين إيجابيات الموضوع وسلبياته .

كل شخص يحب المديح والإطراء، حتى إذا بدا هذا شيئًا قديمًا، واختلافك فى الرأى مع شخص ما لا يمنع من أن تكون لطيفا معه .

لكن ماذا إذا عجزت عن الاتفاق على بعض الحقائق مع الطرف الآخر؟

فى بعض الأحيان يكون من الصعب وجود مجال للاتفاق على بعض الحقائق بين طرفى المجادلة، وفى هذه الحالة لن تتقدم المجادلة، فمثلا إذا لم يحدث أن تم الاتفاق على بعض الأشياء المعينة، كما رأينا فى المجادلة التى دارت بين الأب والأم، فلن يكون هناك سبيل لحل المشكلة.

من المفيد أحيانا أن تبدأ فى المجادلة وأنت تتفق مع الطرف الآخر على رأى معين، فيمكنك أن تقول له مثلاً: "حسنًا، فلنفترض أن هذه الفكرة صحيحة، وفى هذه الحالة فإننى أتفق معك فيها". فعندما تقول ذلك فأنت تؤكد له بوضوح أن ذلك يعنى أنك لا تتفق معه على تلك الفكرة، وبهذا إذا استطعت أن تثبت له خطأ الفكرة فإن ذلك يعنى عدم موافقتك عليها بالطبع.

وهذه الطريقة فى المجادلة مهمة جدا فى حالة تأكدك من قوة موقفك، حتى لو لم يكن رأيك صحيحًا:

> بوب: "أنت ترى أننا يجب أن نفصل "ليزا" من العمل لأنها كذبت علينا. إننا مختلفان بصدد كونها كاذبة أم لا، ولكن حتى لو كذبت علينا، فهذا ليس سببا قويا كى تقوم بفصلها من الشركة؛ لأنها ستكون أول مرة تفعل فيها ذلك، بالإضافة إلى أنها موظفة مجتهدة فى عملها".

لو لم يقم "بوب" فى المجادلة السابقة بما فعله لظلت المجادلة تدور بينهما حول ما إذا كانت "ليزا" كاذبة، أم لا، وهكذا سيكون من السهل على "بوب" من خلال تلك الطريقة أن ينجح فى إثبات وجهة نظره بغض النظر عن كونها كاذبة أم لا.

ثمة طريقة أخرى يمكنك اتباعها كى تستطيع الوصول إلى "نقطة اتفاق مؤقتة" فى المجادلة:

> رو: "حسنا، أنا أعلم أننا نختلف كثيرا حول تكلفة هذا المشروع، ولكن ما رأيك فى هذا الحل؟ وهو أن نطلب من قسم الحسابات أن يقوم بحساب تكلفة هذا المشروع، وإذا أكد لنا أن تكلفته تقل عن ٣٠ ألف جنيه فسنبدأ فى تنفيذه، وإن لم يكن كذلك فسنصرف النظر عنه.

فى مثل هذه الحالة، وعندما تكون هناك حقائق غير واضحة أو محل خلاف حول موضوع المجادلة، فمن الأفضل عدم المضى فيها حتى وضوح تلك الحقائق. والأفضل فى هذه الحالة أن يتم التوقف عن المجادلة حتى تتضح الأمور، أو أن يتم الوصول إلى اتفاق مشترك يعتمد على النتائج التى ستظهر لاحقًا.

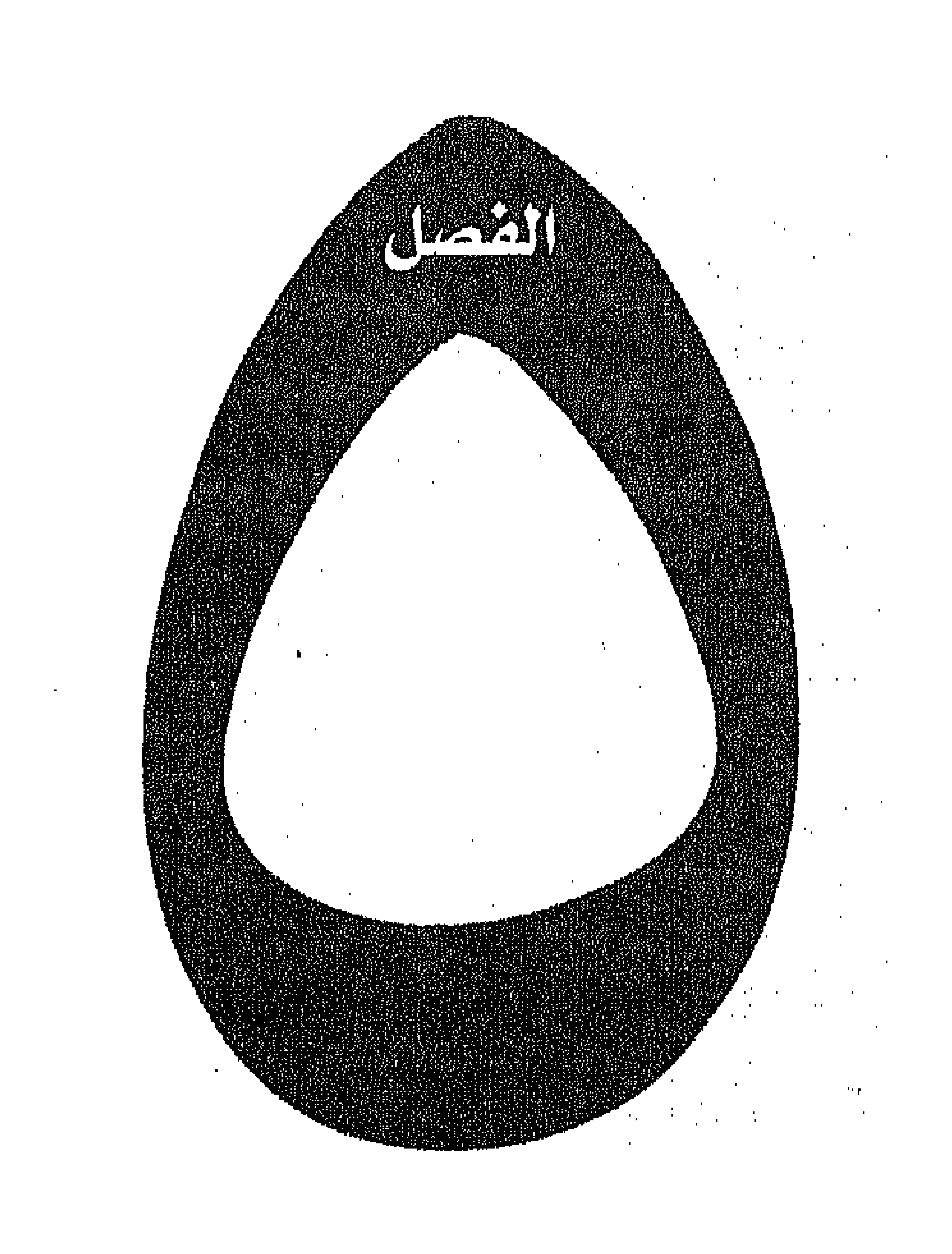
ملخص

وهكذا، نرى أن الاستماع للطرف الآخر مهم جدا من شتى النواحى؛ فمن خلاله ستتعرف على الحجج المعارضة التى يتبناها الطرف الآخر، وهكذا

ستتمكن من تنفيدها، كما أنك عندما تتعرف على موقفه، ستتمكن من تحديد الأسلوب المناسب لإقناعه. ومن يدرى، فمن الوارد جدا إذا تركت الطرف الآخر يتحدث بحرية أن يوقع نفسه فى حفرة لا يستطيع الخروج منها، ولهذا يجب عليك أن تمنح الفرصة لمن أمامك للكلام، وحاول الإصغاء له جيدا، لذا سأكرر عليك نصيحتى السابقة، وهى: استمع، استمع، استمع.

التدريب العملى

عند الاستماع للطرف الآخر، لا تحاول التفكير فيما ستقوله لاحقا أثناء كلامه، بل احرص على الاستماع له بشكل جيد، وأن تتابعه فى كل كلمة يقولها، فهذا سيكون له أثر قوى على سلامة موقفك، وعلى بناء أرضية مشتركة يمكنكما الانطلاق من خلالها.


الفصل

القاعدة ٥

دحض حجج الطرف الآخر

كما قلت سابقا أكثر من مرة، فإن المجادلة الجيدة مع الآخرين لا تتضمن فقط مجرد توضيح آرائك، ولكنها تتعداها إلى كيفية الرد على ما يقوله الطرف الآخر، فالمجادلة المثالية تتضمن استعراض أفضل ما لديك من أفكار والرد على الحجج التى يطرحها الطرف الآخر.

وهناك ثلاث طرق للرد على من يجادلك:

- تفنيد الحقائق التى يعتمد عليها الطرف الآخر فى مجادلته.
- تفنيد النتائج التى يصل إليها.
- موافقة الطرف الآخر على رأيه لكن مع طرح آراء أخرى تدحض رأيه.

سيكون هذا أوضح بعد النظر إلى بعض الأمثلة.

الشعب الإنجليزى لا يهتم بأناقة ملابسه جيدا، وبما آن الملكة إنجليزية أيضا، لذا فهى بالتأكيد لا تهتم بأناقة ملابسها.

لدينا هنا مقدمتان: الأولى هى أن كل الشعب الإنجليزى لا يهتم بأناقة ملابسه جيدا، والثانية أن الملكة إنجليزية، ومن هنا جاءت النتيجة أن الملكة لا تهتم بأناقة ملابسها، وهذا منطق خاطئ بالتأكيد. ولكن إذا أردت أن تثبت خطأ ذلك الرأى فيمكنك أن تثبت خطأ المقدمة الأولى، فهل صحيح أن الشعب الإنجليزى لا يهتم بأناقة ملابسه جيدا؟ هل هناك شخص إنجليزى تعرفه جيدا ويهتم بأناقة ملابسه؟ (ربما لا يوجد حقا!)، أو يمكنك دحض المقدمة الثانية، وهى أن الملكة إنجليزية، وهذا شىء مستحيل بالطبع. يوضح هذا المثال أنه فى بعض الأحيان قد تعجز

عن دحض المنطق الذى تسير به المجادلة، ولكنك فى نفس الوقت يمكنك إثبات خطأ المقدمات المستخدمة كأساس للمجادلة.

إن بعض رجال الدين يعارضون الإجهاض، وهذا يعنى أن كل المتدينين يعارضون الإجهاض.

عندما ننظر لهذه العبارة نجد أن هناك مقدمتين: الأولى، أن بعض رجال الدين يعارضون الإجهاض، والثانية أن كل المتدينين يعارضون الإجهاض، وهو الأمر الذى يتفق عليه الكثير من الناس. ولكننا نجد هنا أن النتيجة لا تنبثق من المقدمات، فليس من الضرورى أن تكون وجهة النظر الخاصة برجال الدين على تنوعهم هى نفسها وجهة النظر الخاصة بجميع المتدينين فى شتى أرجاء العالم.

وهذا مثال آخر على الحجة غير السليمة:

الموز نوع من الفاكهة، وبما أن الموز لونه أصفر، فهذا يعنى أن كل أنواع الفاكهة صفراء اللون.

فى كلتا الجملتين السابقتين نجد أن هناك نتائج غير صحيحة بنيت على حقائق لا جدال فيها، وبهذا لم تترتب النتائج على المقدمات. وهنا يكون دحض النتيجة التى يتوصل إليها الطرف الآخر هى ثانى أهم طريقة ترد بها على من يناقشك.

أما ثالث طريقة يمكنك من خلالها أن تنتصر فى المجادلة فهى أن تقبل النتائج التى يذكرها الطرف الآخر، مع التأكيد على أن هذه الحجة تتجاهل بعض العوامل الأخرى.

الذهاب إلى المدرسة سيرا على الأقدام أمر صحى، ولأننا نريد جميعا أن نتمتع بصحة جيدة فيجب علينا أن نذهب إلى المدرسة سيرا على الأقدام.

إن التسليم، ولو للحظة، بصحة المقدمات والمنطق الذى تسير وفقه المجادلة، ليس معناه أن تلك المجادلة قد انتهت، فربما نكون فعلا بحاجة إلى أن نكون فى صحة جيدة، ولكننا أيضا بحاجة إلى أشياء أخرى مهمة (مثل الوصول إلى المدرسة فى الميعاد المحدد والوصول إلى المدرسة دون استعجال)، وهى الأمور التى يجب التطرق إليها من خلال المجادلة. أضف إلى هذا أن هناك العديد من الطرق التى يمكنك من خلالها أن تتمتع بصحة جيدة ولكنها أسهل من تلك الطريقة. لهذا، وبالرغم من أن المشى إلى المدرسة على الأقدام أمر جيد، إلا أنه من الممكن إثبات خطأ تلك النتيجة بسهولة عن طريق ذكر بعض الجوانب الأخرى ذات الصلة.

لننظر إلى طرق الاستجابة المتنوعة تلك بمزيد من التفصيل.

تفنيد الحقائق

لنتخيل معا أن "بوب" قال هذه العبارة:

" متوسط درجات الحرارة فى المملكة المتحدة فى انخفاض مستمر، وليس فى ارتفاع؛ لذا فإن ما نسمعه عن مخاطر الاحتباس الحرارى الكوكبى محض هراء ".

من طرق إثبات خطأ العبارة السابقة تفنيد الحقائق التى استند عليها قائل العبارة، كأن يُعرَض له بحث علمى يُظهِر أن درجات الحرارة فى المملكة المتحدة فى ارتفاع مستمر.

لكن، كما رأينا قد تكون الإحصائيات والدراسات العلمية غير دقيقة، وقد رأينا فى القاعدة الذهبية الأولى كيف يمكن استخدام الإحصائيات العلمية بشكل غير صحيح، لذا يجب مراعاة بعض النقاط المهمة عند الاستدلال بالإحصائيات:

- من قام بتلك الدراسة؟ ما مدى استقلالية الجهة التى قامت بها؟
- ما حجم عينة الدراسة؟ هل كان حجمها يعبر عن السواد الأعظم من الناس؟

- ما النتائج التى تظهرها الدراسة بالتحديد؟

من السهل أن ينخدع المرء بالدراسات "العملية"، لذلك احذر جيدا كى لا تنخدع بالمصطلحات العلمية المعقدة التى قد يستخدمها أى شخص. ويعطينا أحد أهم المتخصصين فى مجال المنطق ويدعى "مادسين بيرى"، مثالاً يظهرفيه كيفية إظهار أمر بسيط على أنه أمر غاية فى التعقيد:

كان ذلك المخلوق الأليف، الذى يتغذى على اللحم، ذو الأرجل الأربع متكورا على نفسه فوق نسيج خشن مستطيل الشكل فى سكون وطمأنينة.

أو بكلمات أخرى بسيطة يمكننا أن نقول: إن القط كان يجلس على السجادة الصغيرة!

من الخدع الشهيرة التى يستخدمها البعض فى المجادلات استخدام المصطلحات المعقدة، وذلك حتى تعجزعن فهم رأى الطرف الآخر، ومن ثم الرد عليه، وبما أنك ستشعر بأنك لست ماهرًا بما يكفى لفهمه، فستضطر للموافقة عليه؛ وهذا من الأمور الشائعة فى أوساط الأكاديميين، والحقيقة أننى أعتقد بناء على خبرتى أن الأذكياء حقا هم من يمتلكون القدرة على تبسيط الأفكار المعقدة، أما غير الأذكياء فهم الذين يلجأون دائما إلى محاولة إضفاء التعقيد على آرائهم الهشة، ولهذا لا تخجل إطلاقا من أن تطلب من الشخص الذى أمامك أن يوضح الفكرة التى يقولها بشكل مبسط، وفى حالة عجزه عن ذلك، فهذا سيكون خطأه هو وليس خطأك أنت.

نصيحة: إذا كان من تناقشه يعبر عن رأيه باستخدام جملة من أربع عشرة كلمة بينما يستطيع ذلك باستخدام جملة من أربع كلمات، فاحذره جيدا !

من الخطأ افتراض أن شخصا ما يعرف كل شىء فى كل المجالات لمجرد أنه خبير فى مجال معين. فإذا أردت مثلا أن تعرف بعض المعلومات عن السيارات فلا تحاول أن تسأل شخصا أكاديميا عن هذا الأمر، فأنا أعرف الكثير من أساتذة الجامعة الذين يعدون من أقوى الخبراء فى

مجالهم، فى حين أنه من الصعب عليهم أن يدلُّوك على أفضل حلاق يمكنك الذهاب إليه، وربما يعجزون عن إفادتك فى أمور أبسط كثيرا من ذلك!

ومن الملاحظ أيضا أن نرى رجال الإعلام، على وجه الخصوص ، وهم يفترضون أن الخبير فى أحد المجالات هو خبير أيضًا فى جميع المجالات. ونفس الأمر أيضا مع نجوم السينما، فنجد أنهم كثيرا ما يتحدثون فى الشئون السياسية المعقدة، وكثيرا ما يطلب منهم أن يتحدثوا عن آرائهم فى الأحداث السياسية المختلفة، والتى من المفترض أن يتم توجيه السؤال عنها إلى خبير سياسى متخصص.

أيضا من المهم جدا أن نسأل المتخصصين فى مجال ما عن رأى زملائهم المتخصصين فى نفس مجالهم، فقد اعتدت دائما أثناء محاضراتى فى الجامعة أن أوضح جيدا الفرق بين الحقائق الثابتة التى لا شك فيها وآراء المتخصصين المتباينة حول موضوع ما - بين الحقائق التى لسنا متأكدين منها بشكل جيد وآرائى الشخصية حول هذا الموضوع (والذى غالبا ما يخالف كل ما سبق) ولهذا فأنا دائما ما أقول للطلبة: "يعتقد غالبية المحامين أن هيئة المحلفين ستقوم بتفسير قانون ما بطريقة معينة، لكن رأيى الشخصى هو أنه يجب عليها أن تفسره بهذه الطريقة. ودعونى هنا أوضح لكم وجهة نظر الطرفين فى هذا الموضوع ...". فهنا يجب على الخبير المتمرس ألا يكتفى بتوضيح وجهة نظره فقط، بل يتعداها إلى وجهة نظر المتخصصين الآخرين فى هذا المجال.

لهذا كن واثقا من نفسك عند محاولتك تفنيد أى رأى من الآراء، فإذا ساورك الشك فى صحته، فتأكد من أن الحال ستكون هكذا مع الآخرين؛ فمحاولة إثبات خطأ هذه الآراء ربما يكون طريقك لإقامة الحجة على من أمامك، فكثير من الحقائق لا تستطيع أن تصمد أمام بضعة أسئلة بسيطة، ولن يمكنك معرفة ذلك إلا بمواجهتها. فإذا كان هناك أى شك فى أعماقك تجاهها، فحاول أن تتأكد من صحة الحقائق التى أمامك قبل الاستمرار فى المجادلة.

تفنيد النتائج

هل تذكر رأى "بوب" عندما قال :

* متوسط درجات الحرارة فى المملكة المتحدة فى انخفاض مستمر، وليس فى ارتفاع. لذا فإن ما نسمعه عن مخاطر الاحتباس الحرارى الكوكبى هو محض هراء ❞ .

ربما تتفق مع "بوب" فى المقدمة التى ذكرها (وهى أن متوسط درجات الحرارة فى المملكة المتحدة فى انخفاض مستمر)، لكن هذا لا يمنع أن ترد عليه قائلا:

* أنت على حق فى أن متوسط درجات الحرارة فى المملكة المتحدة فى انخفاض مستمر، ولكن هذه ليست الحال فى الكثير من بقاع العالم التى ترتفع فيها درجات الحرارة بشكل كبير، فربما يكون الجو باردًا هنا، ولكن هذا لا يعنى أن الحرارة لا ترتفع فى بقية دول العالم ❞ .

من المهم جدا تفنيد النتيجة التى يطرحها الطرف الآخر عندما تكون الحقائق التى يطرحها صحيحة، فى حين أنك ترى أن النتيجة التى انبثقت من تلك الحقائق غير صحيحة، مثل تعميم الآراء الشخصية، وأيضا كما هو الحال عندما تثار قضية ما فى الصحف وينتهى الأمر بعقاب الجانى بعقوبة مخففة، ومن ثم تعلو الأصوات نتيجة لهذا كى تطالب بتغيير القانون، ولكن يجب أن نعرف حقيقة مهمة، وهى أن تعديل القانون لا يعنى بالضرورة أنه لن يؤدى إلى نتائج غير مرضية فى المستقبل، فمهما تكن عدالة القوانين فلن يمكنها أبدا أن تصل إلى الكمال المطلق.

لذا، إذا أردت تفنيد نتيجة ما فيجب عليك أن تثبت لمن أمامك أن المقدمة التى ذكرها ليس لها علاقة بالنتائج التى وصل إليها، ولكن هناك بعض النتائج الأخرى التى يمكن الوصول إليها من تلك المقدمات. فى هذه

الحالة اسأل الطرف الآخر عن سبب تفكيره فى تلك النتيجة بالتحديد دون النظر إلى النتائج الأخرى. وإليك هذا المثال:

طريقة صحيحة فى المجادلة

بوب: "إن ابنك دائم التثاؤب أثناء حصتى، ويبدو أنه يعانى قلة نومه فى المنزل".

مارى: "ولم لا تقول إن سبب تثاؤبه هو شعوره بالملل أثناء حصتك، فلم يسبق لأحد من معلميه أن اشتكى لى من أنه يتثاءب فى حصته، ولو كان متعبا فعلا من قلة النوم لكان من الطبيعى أن يتثاءب فى كل الحصص وليس فى حصتك أنت بالتحديد".

فى المثال السابق نجحت "مارى" فى أن تثبت لـ"بوب" أن هناك الكثير من النتائج التى يمكن الخروج بها من المقدمة التى ذكرها (وهى أن ابنها دائم التثاؤب فى حصته)، فقد استنتج "بوب" أن ذلك يرجع لإرهاق ابنها، ولكن "مارى" نجحت فى إثبات وجود نتائج أخرى تنبع من تلك المقدمة (وهى أن الابن قد يكون مرهقا أو أنه يشعر بالملل من الحصة)، وقامت بذكر بعض الدلائل التى تضعف من النتيجة التى ذكرها "بوب" مقابل النتائج الأخرى.

تفنيد العناصر الأخرى

من المهم جدا تحديد موقفك بالنسبة للآراء التى يطرحها الطرف الآخر، وهل رفضك لما يقوله ينبع من رفضك لفكرته من الأساس أم ينبع من أن هناك بعض العناصر الأخرى التى تثبت خطأ فكرته. فمثلا، إذا تخيلنا أن هناك شخصين يتحدثان عن أهمية وجود مركز تسوق كبير فى بلدتهما من عدمه، ومن ثم يقول الشخص الذى يؤيد وجود هذا المركز:

* يالها من أخبار سارة! إن ذلك يعنى أنه سيكون هناك الكثير من السلع المتنوعة التى نستطيع أن نختار من بينها كيفما نشاء؟ .

هنا سيكون أمام الشخص الآخر خيار من اثنين، فإما أن يعلن رفضه لذلك الأمر قائلاً :

❝ لا أعتقد أن هذا سيكون بالأمر الجيد؛ لأن افتتاح مركز التسوق هذا سيجبر الكثير من أصحاب المتاجر الصغيرة الأخرى على إغلاق متاجرهم، وهو الأمر الذى سيؤدى إلى نفس النتيجة، وهى أن خيارات الشراء أمامنا ستظل محدودة كما هى ❞ .

ومن ناحية أخرى، من الممكن لنفس الشخص أن يقبل بوجهة نظر من أمامه مع مراعاة لفت انتباهه إلى ما سيمثله هذا من مشكلة فى المستقبل، كأن يقول :

❝ أنت محق فى أن مركز التسوق الجديد سيسهم فى زيادة خيارات الشراء أمامنا، ولكن هذا يعنى أنه سيكون هناك ازدحام مرورى شديد أمامه، وعلينا أن نختار بين أمرين: فإما أن نختار ميزة تنوع السلع المعروضة أمامنا أو نختار ميزة الهدوء الذى تتميز به البلدة ❞ .

حاول بقدر الإمكان أن توضح موقفك مما يقوله الطرف الآخر وما إذا كنت تؤيد فكرته فعلا أم لا، وإلا فستجد أنه يعيد عليك نفس الفكرة مرة أخرى.

قارن بين المثالين الآتيين فى تلك النقطة:

طريقة خاطئة فى المجادلة

ماكس: "يجب علينا أن نزور أمى فى العيد وإلا فستكون غاية فى الضيق من ذلك".

سوزان: "لكننا سنقضى وقتا ممتعا إذا قمنا بزيارة أختى "بيث" بدلا من زيارة أمك".

ماكس: "أنت لا تقدرين الضيق الذى ستصاب به أمى إذا لم نقم بزيارتها".

سوزان: "وأنت لا تهتم بما إذا كنا سنكون سعداء أم لا عند زيارة أمك".

طريقة صحيحة فى المجادلة

ماكس: "يجب علينا أن نزور أمي فى العيد وإلا فإنها ستتضايق كثيرا".

سوزان: "إننى أعلم جيدا مقدار سعادتها عندما نقوم بزيارتها، لكن تذكر أننا قد زرناها ثلاث مرات قبل ذلك فى العيد، ومن حقنا أن نرفه قليلا عن أنفسنا ونقوم بزيارة أختى بيث".

ماكس: "أنت على حق، فنحن نقوم بقضاء وقت ممتع عند زيارة أختك "بيث"؛ فهى من الأشخاص الذين يحسنون استقبال الضيوف جيدا، ولكن ما رأيك فى أن نحاول أن نزورهما معًا؟"

يمكننا هنا أن نرى الفرق الكبير من المجادلتين لصالح المجادلة الثانية التى يتفهم فيها كل من"ماكس" و"سوزان" وجهة نظرالآخر فى هذا الموضوع ويوضحان ذلك من خلال سياق الكلام .

ثمة طريقة أخرى يمكن استخدامها فى المجادلات، وهى أن تحاول إيجاد أرضية مشتركة بينك وبين من تتحدث إليه، كما فى المثال الآتى:

« إننا نريد جميعا الوصول إلى أفضل قرار ممكن بالنسبة للشركة، ولهذا يجب علينا أن نوافق على هذه الخطة » .

فى الجملة السابقة نجد أن المتحدث يرسل رسالة ضمنية تقول إن من سيرفض تلك الخطة لا يسعى إلى صالح الشركة، وكما نرى أيضا فى المثال الآتى:

« كلنا ليبراليون فى هذه الغرفة، ولهذا يجب علينا أن نبذل قصارى جهدنا كى يتم رفض تلك الفكرة المنافية لأفكارنا » .

أيضا فى الجملة السابقة نرى أن هناك رسالة ضمنية يرسلها المتحدث بأن كل من يؤيد تلك الفكرة لن يكون ليبراليًا حقيقيًا، وربما لا يقصد

المتحدث هنا إرسال تلك الرسالة، ولكن هذا لا ينفى أن تلك الطريقة تجعل حجته أكثر قوة.

ملخص

تذكر جيدا أنه يمكنك من خلال المجادلة أن تتفق مع الآراء والاستنتاجات الأولية التى يطرحها الطرف الآخر، ولكن فى هذه الحالة يجب عليك أن تحاول طرح الآراء التى يمكنها أن تدحض تلك الأفكار، والتى تسهم فى إظهار النتائج التى توصلت إليها بشكل جيد، ومن المهم أيضا أن تحاول طرح بعض الرؤى الجديدة للموضوع، أو تقديم بعض المعلومات الجديدة عنه كى تدعم موقفك فى المجادلة، وحاول دائما أن تفكر بطريقة مبتكرة، وألا تحاول النظر إلى الأمور من زاوية واحدة، كما أن تخيلك للطريقة التى ستسير بها المجادلة من العوامل التى قد تؤدى إلى نجاحك، خاصة عند التفكير فى الأفكار التى يمكنك من خلالها دحض الآراء التى قد يطرحها خصمك.

التدريب العملى

استمع جيدا إلى الشخص الذى تناقشه، وتأكد من استيعابه للأفكار التى طرحتها جيدا. واسأل نفسك: ما النقاط التى قد تربكه أثناء المجادلة؟ وما أفضل الطرق الكفيلة بإقناعه بفكرتك؟


الفصل

القاعدة ٦

انتبه إلى الخدع الماكرة

هناك بعض الأشخاص الذين يقومون باستخدام بعض الحيل السيئة أثناء المجادلة، ويجب عليك أن تنتبه إليهم جيدا:

من المهم جدا أن تلزم الحذر واليقظة وحب الاستطلاع عند الاستماع إلى من يجادلك

الهجوم على خصمك

قالت الليدى "أستور" لـ "ونستون تشرشل" رئيس وزراء بريطانيا الأسبق: "هل تعلم أنك لو كنت زوجى لوضعت لك السم فى القهوة؟".

رد عليها "تشرشل" قائلا: "ولو كنت زوجك كنت سأشرب السم بكل سرور يا سيدتى".

كثير من الناس يحاولون الهروب من موضوع المجادلة ومهاجمة الطرف الآخر فى المجادلة بدلًا من ذلك، وإليك مثالًا على هذا:

طريقة خاطئة فى المجادلة

ألف: "يجب أن نضع القيم الأخلاقية فى الاعتبار عندما نحاول تطوير سياستنا الاستثمارية".

سوزان: "أنت آخر من يتحدث عن القيم الأخلاقية، فحياتك الشخصية خير دليل على ذلك".

فى المثال السابق نجد أن رد "سوزان" لن يصب فى صالح المجادلة، فمن المرجح أن تكون قد أغضبت "ألف" وضايقت الحاضرين، وربما جعلتهم

يشعرون بالحرج من أجله، ومن ثم الوقوف معه ضدها فى الوقت الذى لم يكونوا ليفكروا فى ذلك قبل أن تقول ما قالته. أما أفضل ما يمكن لـ"ألف" أن يفعله فى هذا الموقف، فهو أن يعيد التركيز على الموضوع مرة أخرى:

ألف:	"حسنا، يمكننا أن نؤجل الحديث عن حياتى الشخصية فيما بعد لو سمحت، لكننا الآن نناقش السياسات الاستثمارية التى سنتبناها الآن فى المرحلة المقبلة ".

بالتأكيد هناك بعض الأوقات التى يكون فيها الحديث عن الحياة الشخصية أمرا مهما، كأن تناقش مثلا مؤهلات شخص ما لوظيفة معينة، أو مواضيع تتصل بالأخلاق الشخصية لشخص ما، ولكن بصفة عامة يجب أن تلزم الحذر جيدا عندما تتجاهل موضوع المجادلة الأساسى، و تهاجم خصمك فى المجادلة؛ لأن ذلك لن يؤدى بك إلى أى نتيجة فى النهاية:

نصيحة: تجنب استخدام بعض الجمل مثل:

- *" لم أر شخصا مثلك فى حياتى" .*
- *" أنت تظن أنك شخص ذكى لكنك لست كذلك" .*
- *" إن الأفكار التى طرحتها لا تستحق النقاش من الأساس" .*

احذر افتراض الأسباب

من الأخطاء الشائعة عند طرحك الإحصائيات و الدراسات العلمية أثناء المجادلة أن تحاول استنتاج الأسباب التى تقف وراء حقيقة بعينها، فعلى سبيل المثال عندما يقال إن الزواج أمر غاية فى الأهمية لأن الفقر ينتشر فى أوساط غير المتزوجين، فقد يظن البعض أن الإحصائية هنا تريد أن تقول إن غير المتزوجين ستتحسن حالتهم المادية إذا قاموا بالزواج، وأن عدم الزواج سيؤدى إلى الفقر، وهذا الافتراض غير معقول. ولكن قد يكون الاستنتاج الصحيح هنا أن الفقراء غالبا ما يعجزون عن الزواج،

ونفس الشىء بالنسبة للإحصائية التى تقول إن الكثير من الذين يمارسون الحمية معرضون للسمنة أكثر من هؤلاء الذين لا يمارسون الحمية، وهذا لا يعنى بالضرورة أن ممارسة الحمية سبب مباشر للإصابة بالبدانة! وإليك المزيد من الأمثلة على ذلك:

- دائما ما يرتبط ارتفاع مبيعات الآيس كريم بزيادة هجوم أسماك القرش على المصطافين(هل هذا يعنى أن أكل الآيس كريم يجعل طعمك لذيذا بالنسبة لأسماك القرش؟).
- دائما ما ترتبط الزيادة فى عدد خبراء الاقتصاد الذين تعينهم الحكومة فى وزارة المالية بارتفاع معدلات التضخم(هل هذا يعنى أن خبراء الاقتصاد هم السبب وراء هذا التضخم؟).
- كلما زاد عدد الكلمات التى يتعلمها الطفل أدى ذلك إلى زيادة شهيته (هل هذا يعنى أن التحدث بكثرة يؤدى إلى زيادة الشهية عند الطفل؟).

إذا كان هناك دليل واضح على أن هناك ارتباطًا ما بين حقيقتين مختلفتين، فهذا لا يعنى بالضرورة أن إحداهما قد تسببت فى الأخرى، لأن الاستنتاج - كما رأينا فى الأمثلة السابقة - الذى يفتقر إلى دليل يؤدى إلى نتائج خاطئة، كما أن البحث عن السبب وراء ظاهرة معينة ليس بالأمر السهل. فقد تم إجراء الكثير من الأبحاث التى تُعنَى بمعرفة أسباب السمنة والنحافة وإدمان الناس التدخين ، وتكون الإجابة المتوقعة هى أن مجموعة مختلفة من العوامل هى التى تسهم فى ذلك، ولذلك تنبه جيدا لخصمك فى المجادلة عندما يقول لك إن ثمة أمرًا ما يؤدى إلى أمر آخر؛ فهذه الطريقة قد تتسبب فى إضعاف حجته إذا قمت باستغلال ذلك الأمر جيدا.

تجنب ذلك الخطأ الشائع، وهو أن تفترض أن السبب فى أمر ما هو أمر آخر، وأنه إذا حدث الأمر الأول فسينتج عنه بكل تأكيد حدوث الأمر الثانى. وإليك مثالاً على هذا:

عندما يفرط "بوب" فى تناول الطعام فإنه لا يأتى إلى العمل فى اليوم التالى، وبما أن "بوب" لم يأت إلى العمل اليوم، فمن المؤكد أنه قد أفرط فى ذلك ليلة أمس.

ليس من الضرورى أن يكون ذلك الاستنتاج صحيحا، فربما يرجع تغيب "بوب" عن العمل لأى سبب آخر غير ذلك، وهذا ما يسميه علماء المنطق بإساءة استخدام المقدمات لطرح نتائج غير صحيحة، فبالتأكيد إذا كان "بوب" معتادا على التغيب عن العمل بشكل مستمر بسبب الإفراط فى تناول الطعام فسيرجح ذلك احتمالية أن يكون هذا هو السبب الفعلى وراء تغيبه عن العمل، ولكننا بالتأكيد لا يمكننا الجزم بذلك.

لهذا، عند الدخول فى أى مجادلة، انتبه جيدا للاستنتاجات التى يقفز إليها من تجادله، واجعله يثبت لك صحة استنتاجه قبل أن توافقه عليه.

خطورة عدم الاستناد إلى دليل

يبرز هذا النوع من المشاكل عند الاستدلال بأشياء *لم* يتم إثباتها من خلال الإحصائيات العلمية. وإليك مثالاً على ذلك:

لقد تم إنفاق الملايين من الجنيهات لإثبات وجود مخلوقات تعيش فى الفضاء الخارجى، ولم يتم إثبات ذلك، وهكذا نستنتج أنه لا وجود لمثل هذه المخلوقات.

إن عجز الدراسات العلمية عن إثبات شىء ما ليس معناه أن هذا الشىء موجود أو غير موجود؛ فهناك الكثير من المفكرين الذين يختلفون حول قضايا فلسفية وأخلاقية عديدة، ولا يعنى عدم اتفاقهم حولها أنه لا وجود للقيم محل الخلاف مثلاً.

ثمة نقطة أخرى مهمة، وهى أنه كلما انعدم الدليل، زاد اعتمادنا على ما نميل إلى تصديقه. فإذا قلت لك مثلا إننى قد قابلت ملكة إنجلترا أمس وقمت باختلاق صورة يبدو عليها القدم تجمعنى بها، فإن ذلك قد يقنعك إلى حد بما قلته لك، ولكن إذا قلت لك إننى تقابلت أمس أحد سكان المريخ، وأتيت لك بصورة تجمعنى به فلن تقتنع حينئذ بما أقوله بأى حال من الأحوال، وسيكون علىَّ تقديم المزيد والمزيد من الأدلة؛ لأنه إذا كان هناك احتمال بسيط فى أن أكون صادقا بالنسبة لمقابلتى للملكة، فإن ذلك بالتأكيد سيكون مستحيلا فى حالة المخلوق المريخى؛ لأن كثيرًا من الناس يؤمنون بعدم وجود مخلوقات على سطح كوكب المريخ.

ونفس الشىء أيضا فى العمل، فقد يخبرك شخص ما بأن الصفقة التى عقدتها شركتك مع شركة معينة لم تكن ناجحة إلى حد كبير، وقد يكون هذا صحيحا، ولكن ليس معنى هذا أن كل الصفقات التى من الممكن حدوثها فى المستقبل مع تلك الشركة ستكون كلها صفقات فاشلة.

مخاطر الاستنتاجات "المغلوطة"

إليك هذا المثال عن هذا النوع من الاستنتاجات "المغلوطة":

كل النباتيين لا يأكلون اللحم، وكل النباتيين أيضا يخافون مخاطر الاحتباس الحرارى العالمى؛ ونستنتج من هذا أن كل من يخاف مخاطر الاحتباس الحرارى العالمى هو من النباتيين فقط.

هذا الاستنتاج غير صحيح بالتأكيد، فليس معنى وجود بعض النباتيين الذين يخافون مخاطر الاحتباس الحرارى أن كل من يخافون مخاطر الاحتباس الحرارى هم من النباتيين. وهكذا نلاحظ كيف تم الوصول إلى استنتاج خاطئ من حقيقة مؤكدة، وهو الأمر الذى يجب أن تنتبه إليه جيدا، وخاصة إذا قام الطرف الآخر بافتراض أن كل الأشخاص الذين يشتركون فى شىء ما لهم نفس الاتجاهات والآراء.

الاختيار الخاطئ

هذه الطريقة من الطرق الشائعة فى المجادلة، وهى تتم عن طريق عرض خيارين فقط لا ثالث لهما، ويعتبر الرئيس الأمريكى السابق "جورج بوش" من أشهر من استخدم هذه الطريقة عندما كان يتحدث عن الحرب على الإرهاب قائلًا:

« إما أن تكونوا معنا أو ضدنا فى هذه الحرب ».

وهذا يتيح لك خيارين لا ثالث لهما: فإما أن تكون معه أو ضده، ولن يمكنك فى هذه الحالة أن توافق على جزء من كلامه وأن ترفض الجزء الآخر، أو أن ترفض أن تكون معه أو ضده.

ولم يفت بعض الآباء استخدام هذه الطريقة أيضًا:

« إما أن تأكل الخضراوات التى أمامك أو أن تذهب إلى فراشك دون طعام ».

وهكذا، لا يجد الطفل أمامه سوى هذين الخيارين، رغم وجود العديد من الخيارات الأخرى.

وهكذا نرى أن هذه الطريقة تعتمد بالدرجة الأولى على تقديم خيارين أمام الطرف الآخر، والذى بدوره قد يجد القيام بأحدهما غاية فى الصعوبة؛ فالطفل مثلا قد يرفض تماما فكرة الذهاب إلى فراشه دون طعام ويفضل عليها أكل الخضراوات، وقد يرفض المستمعون إلى خطاب الرئيس بوش تماما أن يكونوا من المؤيدين للإرهاب، ويفضلون بدلا من ذلك أن يؤيدوا الرئيس "بوش"، حتى لو كان ذلك معناه تأييد شخص قال هذه العبارة:

« هناك عدو لدود يريد أن يهاجم أمريكا والأمريكيين مرة أخرى، وهذا لا يضايقنى إطلاقا، فهذه حقيقة من حقائق الكون، ولا يسعنى برغم ذلك سوى أن أتمنى له كل التوفيق » - جورج دابليو. بوش

فى بعض الأحيان يستطيع البعض استغلال هذه الطريقة لصالحهم كما فى هذا المثال:

" إذا قمنا ببناء محطة سكك حديدية هنا، فهناك احتمالان: فإما أن تصبح تلك المحطة خالية من الناس ومضيعة للمال، وإما أن تكون مليئة بالناس للدرجة التى تجعل الطرق المجاورة لها غير قادرة على استيعاب الازدحام المرورى الذى سيتسبب فيه إنشاء المحطة " .

ومن الوارد أن يقول أحدهم:

" إذا قمنا ببناء تلك المحطة هنا، فإما أن تصبح خالية وتكون الطرق المجاورة قادرة على استيعاب الازدحام المرورى، وإما أن تكون مليئة بالناس، وفى هذه الحالة سنكون قد حققنا نجاحا ماليا " .

هذه الطريقة مثال آخر على أحد استخدامات طريقة "عبء الإتيان بالدليل"، ومثال ذلك ما حدث مع "بليس باسكال" - العالم الرياضى والفيلسوف المشهور الذى عاش فى القرن السابع عشر. فقد نجح فى ابتكار حجة يمكن من خلالها إقناع أى شخص بوجود الله تعالى، وكانت تسير كالآتى: "هناك احتمال من اثنين، إما أنه يوجد إله لهذا الكون أو لا يوجد، فإذا كان هناك وجود لهذا الإله فى حين أنك لا تؤمن به فستذهب إلى الجحيم، وإذا لم يكن هناك وجود لهذا الإله فى حين أنك تؤمن بوجوده، فربما يتسبب ذلك فى حياة مرهقة إلى حد ما، ولكنك لن تخسر الكثير على أية حال، ولهذا من الأفضل لك أن تؤمن بوجود الإله"، أيضا يمكن استخدام ذلك النوع من الحجج عند مناقشة موضوع التغير المناخى:

" إذا افترضنا أن التغير المناخى قد حدث بسبب الإنسان، واستطعنا التخلص من انبعاثات غاز ثانى أكسيد الكربون، فربما نستطيع بذلك إنقاذ الكوكب من تلك المخاطر " .

« إذا افترضنا أن التغير المناخى لم يحدث بسبب الإنسان واستطعنا التخلص من انبعاثات غاز ثانى آكسيد الكربون، فلن نخسر شيئا، باستثناء بعض الخسائر الاقتصادية البسيطة » .

وهنا نرى أن تلك الحجة لا تقدم سوى خيارين قد يؤدى أحدهما إلى دمار كوكب الأرض بأكمله و بعض المزايا البسيطة (مثل الحياة بقدر أقل من المتعة والقليل من الخسائر الاقتصادية)، فى حين أنه ليس للخيار الآخر أية خسائر، بل العكس من ذلك، فسيعود علينا بفوائد كبيرة (تتمثل فى استمرارية الحياة على الأرض وإنقاذ الكوكب)، ولهذا، فإن تقديم الحجة بهذه الصورة يجبر أى شخص على الإيمان بالله والإيمان بأهمية القضاء على انبعاثات غاز ثانى أكسيد الكربون.

هذه الحجة مقنعة لكثير من الناس، وبالرغم من هذا فبعض الناس لا يقتنعون بتلك الطريقة ويرفضون التنازل عن بعض المتع القليلة فى الحياة، مهما كانت نتيجة ذلك.

وأفضل رد على هذه الطريقة فى المجادلة هو أن نقول إن تلك النتائج الهائلة لن تحدث بهذه الصورة البسيطة المباشرة؛ فبالنسبة لانبعاثات غاز ثانى أكسيد الكربون، فهناك خيار ثالث تخفيه المجادلة، وهو أنه بإمكاننا تقليل تلك الانبعاثات بقدر معقول وتحمل قدر أقل من الخسائر الاقتصادية.

ثمة طريقة أخرى للتغلب على ذلك النوع من المجادلات، ألا وهو التشكيك فى احتمالية حدوث تلك الأشياء من الأساس؛ فإذا كنت تعتقد أن هناك احتمالاً بسيطًا فى أن يكون الإنسان هو السبب فى التغير المناخى، فيمكنك التشكيك فى التغير المناخى من الأساس .

وهكذا، عندما يستخدم أحدهم تلك الطريقة فى المجادلة، يجب عليك أولا أن تحاول التعرف على الأسلوب الذى يتبعه، وبعد ذلك حاول قياس مدى احتمالية صحة الأفكار المطروحة، وفكر فى بعض الخيارات الأخرى

التى قد لا تظهر من خلال المجادلة، كى تكون قادرًا على إضفاء العمق والأهمية على المجادلة.

استخدام التعميمات

يلجأ كثير من الناس إلى التعميمات أثناء المجادلات، كأن يقول أحدهم:

- لم أرك تغسل الأطباق مرة واحدة من قبل ؟ .
- ليس هناك سياسى واحد يعى مشكلة الفقرجيدا ؟ .

ليس من الصواب هنا أن نلجأ إلى التعميمات فى المجادلة، فمن السهل دومًا على الطرف الآخر أن يجد استثناء، كأن يرد الطرف الآخر على هذا الكلام قائلًا ("حسنا، ولكنى قمت بغسل الأطباق يوم الأحد الماضى")؛ وهو الأمر الذى يضعف موقفك فى المجادلة ويجعلك عرضة لاتهامك بالكذب أو المبالغة، ولكن هذا لا يمنع من وجود طرق أخرى أكثر جاذبية لطرح الفكرة التى تريدها كأن تقول مثلا:

- أنت لا تغسل الأطباق فى أغلب الأحيان ؟ .

أو

- أغلب السياسيين لا يدركون مشكلة الفقر جيدا ؟ .

ورغم أن هذه الجمل قد لا تكون صحيحة تماما كسابقاتها إلا أنها أفضل كثيرا من التعميم بشكل مطلق.

ومن المهم أيضا أن تتجنب تعميم الحالات الشخصية، كما فى المثال الآتى:

❝ لقد أصبح الناس غاية فى الوقاحة فى تلك الأيام، فبينما كنت أسير فى الشارع أمس اصطدم بى أحد الأشخاص، وبدلا من ان يعتذر لى فقد مضى فى طريقه وكأن شيئا لم يكن ❞ .

إن تفنيد تلك العبارة أمر سهل، فيمكنك أن تحاول تبرير ما حدث بأن تقول مثلا إن هذا الشخص قد لا يكون من المتحدثين بالإنجليزية ولذلك لم يتمكن من الاعتذار عما فعله، وهناك طريقة أفضل من ذلك وهى ذكر بعض المواقف التى تصرف فيها بعض الأشخاص بطريقة مهذبة، وبصفة عامة فإن محاولة إثبات أن تعميما ما غير صحيح أسهل كثيرا من محاولة إثبات أنه كذلك، فلكى ترد على هذا الادعاء مثلا :

❝ يمتاز الشعب الإنجليزى بالالتزام الكامل عندما يصطف فى طابور ❞

يكفيك هنا ذكر مثال واحد حدث فيه عكس ذلك إذا أردت إثبات خطأ هذه المقولة، ونفس الأمر ينطبق إذا أردت إثبات صحتها، فيمكنك أيضا أن تذكر حالة واحدة كمثال على ذلك (حتى لو كانت تلك الحالة فريدة من نوعها).

القضايا المتشابهة

من المبادئ الرئيسية فى المنطق أنه فى حالة تشابه قضيتين بصورة كاملة معًا يجب معاملتهما بنفس الكيفية، وإلا سيكون عليك تقديم الدليل على عدم فعل ذلك. ولذلك فإن إحدى الوسائل المهمة فى المجادلة هى القيام بعرض قضيتين متماثلتين كما نرى فى المثال التالى:

❝ أنت تتفق معى على وجوب منع الناس من التدخين؛ لأنه ضار بالصحة، فما رأيك فى منعهم من أكل الأطعمة المشبعة بالدهون؟ ❞ .

هذه الطريقة ممتازة؛ لأنها تجبر الطرف الآخر على شرح التناقض الذى يبدو فى فكرته، وقد تظهر الطرف الآخر بمظهر الشخص الذى يرفض الاعتراف بخطأ رأيه نتيجة لتكبره ،كأن يرد قائلا:

«ولكنى أحب الوجبات السريعة، ولا أريد التوقف عن ذلك» .

وفى هذه الحالة، سيكون ذلك سببا كافيا لاتهامه بأنه يريد للناس التخلص من عاداتهم السيئة، فى نفس الوقت الذى يرفض فيه ذلك! وهكذا لن يكون أمامه فى تلك الحالة سوى خيارين: فإما أن يجد مبررا كافيا للفصل بين القضيتين أو أن يعترف بأن القضيتين متماثلتان، فمن الممكن أن يقول مثلا:

«إن كثيرا من المدخنين يموتون بسبب الأمراض الناتجة عن التدخين، ولكن يجب أن ندرك أن القليل جدا من الناس يموتون بسبب تناول الوجبات السريعة المشبعة بالدهون» .

بالطبع سيكون عليه أن يدعم رأيه هذا بالأدلة، وأيضًا يمكن الموافقة على الحقائق التى تم ذكرها بأن يقول بدلا من ذلك:

«نعم، هذا صحيح فعلا، فالمحافظة على صحتنا أمر مهم لنا جميعا، ولهذا يجب علينا التخلص من العادات السيئة التى تضر بصحتنا، سواء تلك التى تتمثل فى التدخين أو فى تناول الوجبات السريعة» .

لتطبيق هذا الأسلوب قد تحتاج إلى أن تختار موقفًا غريبًا بعض الشىء، وإن لم يكن خاطئًا بالضرورة. فمثلا إذا كنت من المعارضين للتمييز بين الرجل والمرأة وسألك أحدهم قائلا: "حسنا، هل يعنى هذا أنك توافق على عمل المرأة ملاكمة؟". فى هذه الحالة، يجب أن تكون الإجابة "نعم، ولم لا؟". فإذا كنت ملتزما بمبدئك فلن يكون هناك سبب قوى يدعوك لرفض تلك الفكرة على وجه الخصوص، مهما بدت إجابتك غريبة،

ولكن انتبه جيدا حتى لا تتعرض للخداع عند استخدام تلك الطريقة، كأن يقول لك أحدهم: "هل يحق لمخرج سينمائى أن يرفض إعطاء دور رئيس الوزراء البريطانى تشرشل لامرأة؟". وفى هذه الحالة يجب أن تكون الإجابة: "نعم، من حقه أن يرفض ذلك مادام لايرفض إعطاءها الدور لمجرد أنها امرأة، ومادام يوجد ممثلون آخرون يستطيعون أداء هذا الدور بصورة أفضل".

تغيير مجرى المجادلة

وهذه الطريقة تتضمن الرد على الطرف الآخر بشىء لا علاقة له بالموضوع:

طريقة خاطئة فى المجادلة

سامى: "كيف تنسين عيد ميلادى".

راج: "أنت تبدو وسيما جدا عندما تغضب؟".

فى هذه المجادلة نجد أن "راج" عجزت عن إيجاد عذر لنسيانها عيد ميلاد زوجها، ولهذا فقد حاولت تغيير دفة المجادلة، والتحدث عن شىء ما يحبه زوجها، مثل وسامته.

وهذه الطريقة شائعة جدا فى التعامل مع مثل تلك المجادلات المحرجة، خاصة فى المواقف الاجتماعية:

" حسنا، هذه المجادلة مثيرة حقا، ولكنى أظن أنه أخشى أن علينا الخروج الآن. هل قلت لك إننا ذاهبون إلى السينما لمشاهدة ذلك الفيلم الجديد؟ " .

عند حدوث ذلك بين الأصدقاء، سيشعرون بالارتياح لتجنبهم الخوض فى تلك الموضوعات الشائكة، وسيفضلون الهروب منها والدخول فى مجادلة حول موضوع آخر مثل الفيلم. وبصفة عامة، فإن محاولة تغيير

مجرى المجادلة هى دعوة لتجنب الخوض فى ذلك الموضوع، وحينها يجب أن تقرر ما إذا كنت ستقبل الدعوة أم لا.

وقد يتم استخدام تلك الطريقة لخلط الأمور عليك، فانتبه لذلك:

طريقة خاطئة فى المجادلة

ألف: "الإجهاض جريمة بشعة، ويجب أن يتم تجريمها من قبل القانون".

برايان: "أنت تبالغ كثيرا فى هذا الرأى، فلماذا تعتقد أن الإجهاض جريمة تصل إلى مرتبة القتل؟".

ألف "لأن الإجهاض معناه قتل طفل برىء".

برايان "لكن هذا الطفل لا يعد إنسانا بالمعنى الكامل، أعنى أنه لم ينضج بعد حتى يشعر ويفكر مثلنا".

ألف "لأنك لست أبًا، فأعتقد أنك لا تفهم شيئا عن الأطفال".

فى الموقف السابق نرى أن "ألف" قام بتغيير مجرى الحوار، وهنا يجب على "برايان" إعادته إليه فورا.

من المهم أن نعرف أيضا أن تغيير مجرى المجادلة ليس بالأمر الجيد فى كل الأحيان، فمثلا إذا رجعنا إلى المرأة التى نسيت عيد ميلاد زوجها، فمن المؤكد أن كثيرا منا قد مر بموقف ما أراد فيه توبيخ شخص ما على ما فعله، ليجد أن ذلك الشخص يحاول تغيير الموضوع فى كل مرة، وهو الأمر الذى كثيرا ما يثير غيظنا حقا! ولهذا يجب على كلا الطرفين أن يحذرا من ذلك، فتغيير مجرى المجادلة قد يكون علامة واضحة على أنك لا تريد أن تناقش ذلك الأمر الآن، ولكن انتبه جيدا حتى لا تثير غضب من أمامك.

طريقة خاطئة فى المجادلة

سامى: "كيف تجرئين على نسيان عيد ميلادى!".

راج: "أنت تبدو وسيما حقا عندما تغضب".

سامى "شكرا لك، ولكنى أريد حقا معرفة سبب نسيانك عيد ميلادى".

إن تغييرك مجرى المجادلة قد يحمل بعض الخطورة أيضا، فيجب أن نسأل أنفسنا، هل من الضرورى الدخول فى تلك المجادلة؟ فإذا لم تتم مناقشة الأمر الآن فربما تتم تنحيته جانبا بشكل مستمر، كما يجب أن نسأل أنفسنا أيضا ما إذا كان هذا هو المكان والزمان المناسبين لتلك المجادلة أم لا. هل تدور هذه المجادلة حول موضوع ما قد يكون ذا فائدة؟ على الأقل، فإن إحساسك بأن من أمامك يحاول تغيير مجرى المجادلة كفيل بإعطائك الخيار حول ما ستفعله حيال هذا، كما أنه مفيد أيضا إذا تعمد أحدهم مناقشتك فى أمر راتبك فى العمل!

الدائرة المفرغة

هذه طريقة أخرى مخادعة يجب أن تأخذ حذرك منها، ففى هذا النوع من المجادلات يتم استخدام نوعين من الحقائق غير المؤكدة التى تدعم بعضها لإضفاء المصداقية عليهما، مثال على ذلك:

* حادثة روزويل حقيقية: لأنها بالفعل أكدت وجود مخلوقات فضائية، ومن الواجب الإيمان بوجود مخلوقات فضائية: لأن هذا ما تأكدنا منه من خلال حادثة روزويل؟ .

كل ما سبق ذكره قد يكون صحيحا، ولكن هذه المجادلة لا تقوم على أساس سليم! فالمجادلات المعتمدة على المنطق تتطلب منا أن نبدأ بحقيقة سليمة ومنطقية، فالمشكلة فى هذا المثال أن الحقيقة الأولى لن تكون صحيحة إلا إذا كانت الحقيقة الثانية كذلك، والحقيقة الثانية أيضا لن تكون صحيحة إلا إذا كانت الأولى كذلك، وإليك مثالاً آخر على المجادلات التى تدور فى دائرة مفرغة:

* أنا أفضل منك فى المجادلات، فأنت دائما ما توافقنى على آرائى فى نهاية كل مجادلة، ولهذا يجب عليك أن تعترف بأننى أفضل منك فى المجادلات؟ .

الأسئلة الخفية

من الأساليب المفيدة أثناء المجادلة محاولة إلقاء الأسئلة التى تتضمن حقائق خفية، وعند الإجابة عن تلك الأسئلة سيجد الطرف الآخر نفسه قد قبل بهذه الحقائق بشكل ضمنى، وأكثر مثال معروف على ذلك الأمر هو:

﴿ هل توقفت عن ضرب زوجتك أم لا؟ ﴾.

ففى كلتا الحالتين، وسواء كانت الإجابة عن هذا السؤال بنعم أو لا، فإن ذلك سيتضمن اعترافا منك بأنك كنت تضرب زوجتك، وأيضًا:

﴿ هل زاد مقدار المال الذى تجنيه من الطرق غير الأخلاقية التى تتبعها؟ ﴾.

فهذا السؤال يتضمن خدعة ماكرة لإجبار الشخص الآخر على الاعتراف بتلك الحقيقة، وكثيرا ما يستخدم المحامون تلك الطريقة فى المحاكم:

﴿ من المرأة التى كانت معك فى ليلة الحادث؟ ﴾.

فهذا السؤال يتضمن حقيقة وجود امرأة ما، وهو الأمر الذى قد يخدع الشاهد ويدفعه للإقرار بتلك الحقيقة إذا لم ينتبه لذلك. فإذا قال الشاهد مثلاً: "هذا شأن خاص بى وليس من حق أى شخص أن يعرف ذلك"، فهذا اعتراف ضمنى منه بوجود امرأة ما معه فى ليلة الحادث.

هذه الخدعة مفيدة جدا إذا أردت معرفة شىء ما من خصمك كى تدعم موقفك أثناء المجادلة، ولهذا إذا كنت تريد أن تعرف مثلا ما إذا كان شريكك فى العمل يتعامل مع شركة منافسة لكما يمكنك أن تقول له: "كيف حالهم فى تلك الشركة الأخرى الآن؟".

استخدام المعنى الحرفى للكلمة

من أسوأ الأمور فى أى مناقشة اعتماد بعض الناس على المعنى الحرفى للكلمة، فالالتزام بحرفية الكلمة هنا هو الشغل الشاغل للمحامين وشركات التأمين، فهم يعتمدون فى مناقشاتهم على المعنى الحرفى للكلمات التى قالوها، بدلا من الانتباه إلى كيفية فهم الآخرين لها، وإليك مثالاً على ذلك:

" لقد قلنا لك إننا سنعطيك سيارة جديدة، ولكننا لم نقل إن السيارة ستكون بحالة جيدة " .

يمكنك التعرف على الشخص الذى يعتمد على المعنى الحرفى للكلمات من خلال استخدامه لكلمات مثل: "دعنا نرجع إلى الكلمات التى قلتها بالتحديد..."، أو "كل ما قلته هو أننى سوف...."، ومن المؤسف أن تلك الطريقة قد تكون مفيدة فى مكان مثل المحكمة، ففى حالة الاختلاف على اتفاق ما فلن يكون الطرفان ملتزمين إلا بالكلمات التى اتفقا عليها بالضبط، ومن المهم جدا فى تلك الحالة أن تتذكر جيدا الكلمات التى قلتها إذا اتهمك شخص ما بأنك قد حنثت بوعدك معه.

ولكن ماذا تفعل إذا كان من يناقشك من هذا النوع؟ من الممكن جدا فى هذه الحالة أن ترى ما إذا كنت قادرا على قلب المائدة فوق رأسه أم لا، فيمكنك أن تعده مثلا بأنك ستدفع له ما يريده، ثم تقول له إنك لم تحدد متى ستدفع النقود، وبهذه الطريقة يمكنك أن تقول: "إذا كنت تنوى الالتزام بما قلته بالحرف، فسأفعل مثلك"، وبهذا يمكنكما فى هذه الحالة أن تتفقا على تفسير بنود العقد المبرم بينكما بطريقة ترضى الطرفين.

أيضا يمكنك أن تسأل هذا الشخص عما كان يقصده عندما قال ما قاله لك، فمن الوسائل الإيجابية للرد على مثل هذا النوع من الأشخاص أن تقول لهم إنهم إذا كانوا يقصدون فعلا هذا المعنى من وراء كلامهم، فقد كان الأجدر بهم أن يقولوا ذلك بطريقة واضحة، وإليك هذا المثال:

طريقة صحيحة فى المجادلة

شازيا: "كل ما قلته لك إننى سأرد المبلغ لك، لكننى لم أقل مطلقا إننى سأرده لك كاملا".

مارى: "لكن من الطبيعى لأى شخص يسمعك أن يعتقد أنك ستقومين برد المبلغ كاملا".

شازيا: "هذا ليس خطئى، فقد كان يجب عليك أن تستمعى جيدا لما قلته".

مارى: "الخطأ خطؤك؛ لأنك إذا كنت تريدين أن تكونى واضحة فى كلامك فإنك ستقومين برد جزء من المبلغ، وليس المبلغ كله، ولأنك لم تكونى دقيقة فقد اعتمدت على فهم المعنى الحرفى لكلامك".

تصرفت "مارى" هنا بشكل سليم، فربما لم يفلح ما قالته فى إقناع "شازيا"، ولكنها استطاعت عرض حجتها بشكل جيد على كل حال.

من الأفضل لك فى بعض الأحيان أن تتوقف عن المجادلة مع هذه النوعية من الأشخاص.

ربط الآراء بشخصيات غير محبوبة

هذه الطريقة فى المجادلة تعتمد على إثارة الشك لدى الشخص لمجرد أن شخصا ما غير محبوب يشاركه نفس الشىء الذى يحبه، كأن يقال له:

* لا تحاول أن تكون نباتيا؛ لأن هتلر كان كذلك؟.

فى الجملة السابقة هناك محاولة للربط بين الأشخاص النباتيين والديكتاتور الألمانى "هتلر"، وهذا الأمر غير صحيح بالتأكيد، فمن الطبيعى أن يكون للأشخاص السيئين آراؤهم الخاصة التى لا علاقة لها بالأفعال السيئة التى ارتكبوها، ومن الصعب جدًّا أن يكونوا مخطئين فى كل شىء فعلوه فى حياتهم!

فى بعض الأحيان تكون هذه الطريقة ناجحة إذا استندت إلى رفض المستمع ما يقوله تيار ما أيًّا كان:

"يرى بعض الخبراء، من ذوى الاتجاهات اليمينية، ضرورة تخفيض الضرائب، ولكن....".

يعتمد المتحدث فى الجملة السابقة على كراهيتك لأى فكرة يقترحها الخبراء أصحاب الاتجاهات اليمينية، ونفس الشىء يمكنك أن تفعله أيضا إذا كان قسم الحسابات فى شركتك غير محبوب بين الموظفين، فيمكنك أن تقول:

"هذا العرض يعجب قسم الحسابات فى الشركة جدا، لكن...".

"التسليم جدلًا بصحة الحجة"

عادة ما تسمع أحدهم يقول لمن يجادله: "إذن، فأنت تسلم جدلًا بصحة حجتك"، والترجمة الحرفية لهذا الأسلوب هى "استجداء السؤال" لكنها ليست دقيقة، ونحن نرى هذا الأمر حين يقدم أحدهم حجة على صحة موقفه بينما هذه الحجة ليست سوى تكرار لنفس النتيجة التى يريد التوصل إليها. ولذلك وبدلا، من الاعتماد على مقدمة للوصول من خلالها إلى نتيجة، يتم الاعتماد على نتيجة للوصول من خلالها إلى نفس النتيجة.

"يعد الإجهاض جريمة قتل؛ لأنه يتضمن قتل طفل برىء".

ففى العبارة السابقة نجد أن جملة " قتل طفل برىء" تعنى جريمة قتل، وهنا نجد أن كل ما حدث هو أن النتيجة قد أعيدت صياغتها بصورة أخرى، وإعطاء الانطباع بوجود فكرة جديدة تمت إضافتها فى المجادلة. ويمكنك الرد على الشخص الذى يستخدم تلك الطريقة بأن تقول له:"إنك

لم تقل شيئا جديدا، فمن الطبيعى لأى شخص يوافق على نقطتك الأولى أن يوافقك على الثانية أيضا".

طريقة خاطئة فى المجادلة:

"هذه الصفقة ستحقق لنا أرباحا ممتازة ستساعدنا على تعويض الخسائر التى عانينا منها سريعا، وهذا يثبت خطأ من يقولون بأن عقد هذه الصفقة سيجلب ديونا كبيرة على الشركة".

فى المثال السابق نجد أن انعدام أخطار هذه الصفقة مرتبط بتحقيقها لأرباح جيدة. يمكنك دومًا التعرف على من يستخدم هذه الطريقة عندما تجد أن حجته لا يمكن دحضها، فقط بشرط أن تكون النتيجة الأولى صحيحة.

المنحدرات

هذه الطريقة شائعة فى المجادلات، فهى تتركز فى المقام الأول على الإجابة عن هذا السؤال وهو:" إلى أى مدى يمكننا أن نمضى فى استنتاجاتنا؟". على سبيل المثال، إذا كنت من الرافضين لعلاج الأشخاص الذين أصيبوا بأمراض جراء التدخين على نفقة الدولة، فقد يرد عليك الشخص الذى تناقشه قائلا:

"إن معنى هذا الكلام أنه يجب علينا أن نرفض علاج المصابين بالسمنة أو الأشخاص الذين لا يمارسون التمارين الرياضية بصورة كافية، وإذا استمررنا فى هذا الاتجاه، فسينتهى المطاف بنا إلى قصر العلاج المجانى على الرياضيين الأصحاء فقط".

فى هذه الطريقة فى المجادلة، يسعى الشخص الذى تجادله لإثبات صعوبة وضع حد فاصل فى هذا الموضوع لمجرد وجود استثناء واحد، وهو الأمر الذى قد يجرفك معه إلى قبول ما يتوصل إليه من نتائج سخيفة، وقد يدفعك خوفك من الوصول إلى هذه النتائج إلى تجنب القيام بهذا

الاستثناء من الأساس، حتى لا تنجرف إلى ذلك المنحدر. وهذا الأمر يشبه تماما سياسات المدارس والجامعات الخاصة فى بعض الأمور مثل الزى الرسمى مثلا؛ فهى لا تقدم على أى استثناء فى تطبيق قانون من قوانينها حتى لا تنجرف ويتم تطبيق الاستثناء ليشمل الجميع.

هذه الطريقة فى المجادلة معناها أننا إذا قمنا بالسماح بأمر ما فيجب أن يشمل هذا الاستثناء كل الأمور المشابهة الأخرى؛ لأنه لن يكون هناك سبب منطقى للتفرقة بينها، وهنا يجب أن تؤكد للشخص الذى أمامك خطورة أن يعم الاستثناء كل الأمور الأخرى، وأنه كان من الأفضل عدم السماح بحدوث الاستثناء الأول من الأساس حتى إن لم تكن أضراره واضحة بمفرده.

فى بعض الأحيان يكون من الصعب عليك الرد على مثل هذه الطريقة، ولكن يمكنك اتباع الطريقتين الآتيتين فى ذلك:

- *استبعد فكرة الانزلاق على المنحدر:* يمكنك فى هذه الحالة أن تقول إن الحد الذى وضعته مقبول جدا، وأنه ليس هناك أى داع لافتراض أن هذا التعميم قد يمتد ليشمل جميع الأمور الأخرى.

« سيتم استثناء هذا الطالب من ارتداء الزى الموحد للمدرسة لأسباب دينية تتعلق به، ونحيطكم علما بأنه لن يتم السماح بمخالفة الزى المدرسى إلا لأسباب دينية فقط، وأعتقد أن هذا الأمر لن يشمل الكثير من الطلبة » .

- *يمكنك أن تقول أيضا إن تلك "المنحدرات" موجودة فى كل مجال،* وأنه حتى فى حالة عدم وجود سبب منطقى للحد الذى وضعته، فهذا معناه وجوب وجود هذا الحد فى مكان آخر. فعلى سبيل المثال، إذا عرفنا أن السن القانونية للسماح بالتدخين فى المملكة المتحدة ١٨ عاما، فمن السهل القول حينئذ إن وضع الحد عند هذه السن بالذات أمر لا مبرر له؛ لأنه لاشىء خارق للعادة يحدث للطفل فى ليلة إتمامه لسن الثامنة

عشرة، ولكننا سنجد نفس المشكلة إذا اخترنا سنا أخرى غير تلك، فستجد دائما من يقول إن الطفل لا ينضج فجأة فى غضون الساعات القليلة التى تفصل بين عيد ميلاده الثامن عشر واليوم الذى قبله .

وهذه المشكلة موجودة فى جميع مجالات الحياة، فإذا نظرنا مثلا إلى السرعة القصوى للسيارات، فهل سنجد أن قيادة السيارة بسرعة ٣١ كم/ الساعة ستكون أكثر خطورة عن قيادتها بسرعة ٢٩ كم/ الساعة؟ غالبا ستكون الإجابة بـ "لا، ومع ذلك فإن القيادة بالسرعة الأولى قد تتسبب فى دفعك مخالفة مرورية، على عكس القيادة بالسرعة الثانية، ولهذا فإن السؤال الذى يطرح نفسه هو ما إذا كانت هناك حاجة لوضع حد ما من أى نوع فى ذلك الأمر؟ فإذا افترضنا أننا نرفض أن يدخن الأطفال فى سن السابعة ولا نؤيد عدم وضع حد للسرعة القصوى للسيارات، ففى تلك الحالة، يجب أن نعرف أنه مهما كنا دقيقين فى وضع الحد المطلوب فسيبدو ذلك الحد غير مثالى بالنسبة للكثيرين، وسيكون السؤال التالى هو: هل هذا الحد هو الحد المناسب حقا أم لا؟ ولهذا، فبالنسبة لسن السماح بالتدخين، فنحن متفقون، بصفة عامة، على أن المراهقين تحت سن الثامنة عشرة يفتقدون النضوج اللازم لاتخاذ هذا القرار، ولكنهم يستطيعون ذلك بعد سن الثامنة عشرة. ولو كان هذا صحيحا فيمكن القول حينئذ إن هذا الحد قد لا يكون الحد المثالى فى نظر البعض، إلا أنه يجب علينا وضع هذا الحد بأى شكل من الأشكال، وأن هذا الحد هو أفضل حد يمكن وضعه فى تلك الحالة.

ماذا لو

من الطرق الشائعة فى المجادلات تخيل سيناريو سخيف قد تنتج عنه كارثة ما.

بوب يقترح أن ننتقل لنعيش فى بلدة ميلتون كينيز، ولكن ماذا لو قام عمال السكة الحديد بإضراب شامل؟ .

أو بشكل أكثر درامية :

" هذه الخطة المالية تبدو جيدة. ولكن ماذا سيحدث لو حدث هبوط مفاجئ في البورصة؟ " .

هذه الطريقة من الطرق الشائعة في المجادلة، كما أن الهدف منها منطقي إلى حد ما؛ لأنها تحذر من أي مخاطر محتملة عند القيام بشيء ما، ولكن يجب التزام الحذر هنا لأن أي فكرة يمكن رفضها بسبب تخيل موقف سخيف مستبعد الحدوث، كما في المثال التالي:

" من الأفضل لنا عدم شراء هدايا العيد هذا العام، فربما تهبط المخلوقات الفضائية غدا على الأرض وتسيطر على العالم " .

تستخدم تلك الطريقة لتوضيح أنه ليس فقط هناك مخاطر محتملة، بل أيضًا أن هذه المخاطر واقعية، ولكي تفند تلك الحجة، يجب عليك إثبات وجود مؤشرات كثيرة تدعو للتفاؤل ليس من ضمنها تلك المخاطر، كما أنه من الممكن أيضا أن تقول إن احتمال الخطر سيظل قائما بأي حال من الأحوال؛ فحتى لو هبطت المخلوقات الفضائية واستولت على العالم، فإن آخر شيء ستقلق عليه حينها بالتأكيد هو هدايا العيد التي اشتريتها.

الحجج السخيفة في المجادلة

تعج ساحات المجادلة بالكثير من الحجج السخيفة، والتي يمكن تفنيدها بسهولة، وفي هذه الحالة يمكنك استغلال تلك الحجج للرد عليها بطريقة ساخرة . تدبر المثال التالي:

" لقد قرأت إحدى المقالات التي كتبها أحد أعضاء الحزب الذي تنتمي إليه، حيث يقول إنه يجب علينا فرض بعض الضرائب الجديدة لإنفاقها على إجراء بعض التجديدات في قصر "باكينجهام"، ولكنني أختلف معك في هذا الرأي، لأنني أرى أنه من الأفضل أن تنفق الملكة على تلك التجديدات من مالها الخاص بدلا من فرض

ضرائب جديدة على المواطنين، ولهذا فأنا أعتقد أن فرض ضرائب جديدة لن يكون بالرأى المناسب ❜.

❛ من الغريب جدا أن يؤيد الكثيرون انضمام "بيتر كراوتش" للمنتخب الإنجليزى بسبب طوله الفارع ليس إلا؛ فأنا أعتقد أن معيار اختيار المهاجمين يجب أن يكون هو قدرتهم على إحراز الأهداف وليس مجرد تميزهم بالطول ❜.

فى المثالين السابقين كان هناك تعمد لإظهار سخافة الرأى الآخر، ولكن يجب أن نتنبه إلى أن كلا الرأيين مبنى على افتراض أنه ليست هناك أسباب أخرى يستند إليها من تجادله، فبالتأكيد توجد أسباب أكثر أهمية لفرض المزيد من الضرائب أو لضم "بيتر كراوتش" للمنتخب من الأسباب سابقة الذكر.

أيضا هناك نسخة أخرى من ذلك الأسلوب وهى أن تحاول توضيح خطأ الرأى الآخر بأقوى طريقة ممكنة:

❛ إننى أكره هؤلاء الساسة الذين يدعون إلى زيادة المساحات الخضراء، حتى لو أدى ذلك إلى إغلاق كل المصانع فى البلاد ❜.

❛ أنا أرفض الآراء التى تطالب باستقطاع جزء من ميزانية وزارة الدفاع؛ لأن هذا يعنى عدم الاهتمام بالمخاطر الخارجية التى قد تتعرض لها البلاد من جراء ذلك ❜.

وأفضل طريقة يمكن بها إثبات خطأ تلك الآراء هو تجنب السخرية منها، كأن تقول:

❛ أتفق معك على أن فرض المزيد من الضرائب لتجديد قصر "باكينجهام" أمر سخيف، لكننى أفكر فى وسيلة أخرى يمكن بها إنفاق هذه الضرائب الجديدة على أشياء أكثر أهمية من ذلك، كإنفاقها على تطوير المستشفيات مثلا، فما رأيك فى ذلك؟ ❜.

الحجة المبنية على أساس باطل

من المؤكد أنك قد تعرضت لهذه الطريقة من قبل، كأن يقول لك شخص ما: "أنا لا أعتقد أن أخذ الرشوة أمر خاطئ؛ لأن الجميع يفعلون ذلك"، أو أن يقول أحدهم: "إذا لم نقم ببيع السلاح لهذا النظام المستبد، فستقوم جهة أخرى بذلك". فى الأمثلة السابقة نجد أنه من غير المنطقى اعتبار شىء ما صحيحًا لمجرد أن الجميع يعتبرونه كذلك.

ولذلك انتبه جيدا لمن يستخدمون تلك الطريقة فى المجادلة، ولا تحاول أن تستخدمها، فهى لا تعد تبريرا كافيًا لأى رأى.

قوة الصمت

من المهم جدا أن تعرف أن الصمت هو أحد الخيارات المهمة التى بإمكانك اللجوء إليها أثناء المجادلة، وأنا متأكد أنه ما من أحد منا إلا وسبق له حضور بعض الاجتماعات. وكلما أسهب أحدهم فى الحديث فيها، قل اقتناعنا بما يقول، وهذا الأمر يوضح لنا أهمية ترك الفرصة للشخص الذى أمامنا للتحدث وعدم مقاطعته؛ لأن ذلك قد يتسبب فى انكشاف نقاط الضعف الموجودة فى رأيه.

إن الصمت مهم أيضا لتجنب الدخول فى المجادلة من الأساس. تذكر ما قلناه سابقا فى القاعدة الذهبية الثانية: هناك وقت مناسب ومكان مناسب لكل مناقشة، ولذلك إذا وجدت أن هذا ليس الوقت المناسب أو المكان المناسب للمجادلة، فمن الأفضل لك أن تحتفظ بصمتك؛ لأن الصمت بطبيعته لا يعطى أى علامة على أى شىء، فمن المهم ألا تتسرع فى قبول أو رفض ما يقال. وإذا وجدت نفسك مضطرا للرد سريعا على من أمامك فيمكنك أن تقول: "حسنا، لكنى لا أستطيع إبداء أى رأى فى هذا الموضوع الآن".

أيضا قد يكون الصمت وسيلة مناسبة عندما يطرح الطرف الآخر فكرة قوية، ولم تستطع حينها أن تجد الرد المناسب على كلامه. فالتزام الصمت فى تلك الحالة قد يشجع الطرف الآخر على محاولة إثبات رأيه بالمزيد من البراهين التى قد تجد الرد عليها ممكنا بدلا من تلك التى عجزت عن الإجابة عنها.

"الصمت من أصعب الحجج التى يمكن دحضها" - جوش بيلينجز

ماذا تفعل إذا لم تستطع الرد على من يجادلك؟

عند عجزك عن الرد على ما يقوله الطرف الآخر أثناء المجادلة، سيكون من الأفضل فى هذه الحالة أن تطلب منه تأجيل المجادلة إلى وقت لاحق حتى تستطيع ترتيب أفكارك فى الموضوع، وإذا لم تستطع ذلك، فإليك بعض العبارات التى قد تساعدك على الخروج من هذا الموقف :

أمثلة مفيدة

"هل لك أن تشرح لى ما قلته بطريقة أبسط من ذلك؟".

"ما الأسس التى يقوم عليها ذلك الرأى؟".

"أنا لا أفهم شيئا مما تقوله إطلاقا".

فهذه العبارات السابقة تساعدك على كسب المزيد من الوقت كى تستطيع التفكير فى الموضوع مليا، بينما يحاول الطرف الآخر الإجابة عن تلك الأسئلة.

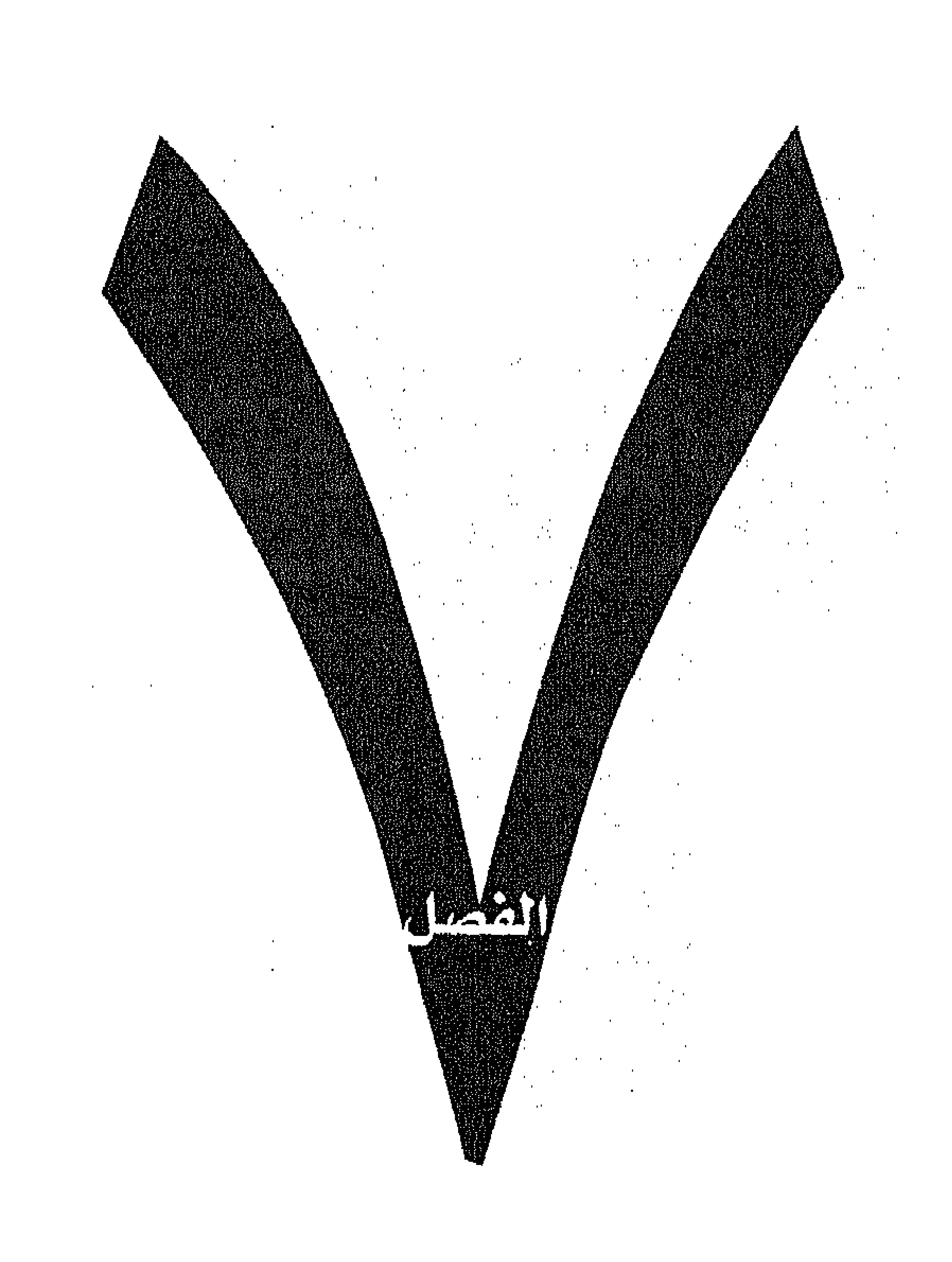
ملخص

انتبه جيدا للحجج التى تبدو مقنعة للوهلة الأولى، والتى يتضح خطؤها عند تحليلها بصورة دقيقة، وتأكد جيدا من أن الحجج التى قالها الشخص الذى أمامك تنبع من الحقائق التى استند إليها فى كلامه، وتأكد جيدا

من دقة الحقائق التى استند إليها، ومن أن النتائج التى توصل لها تنبع من تلك الحقائق بالفعل.

التدريب العملى

من المهم جدا عند الرد على من تجادله أن تقوم بتفنيد الحقائق التى استند إليها فى كلامه، أو تفنيد النتائج التى توصل إليها، أو أن تحاول الاستشهاد ببعض الحجج الأخرى التى تثبت خطأ النتائج التى توصل إليها؛ حيث لديك الآن فكرة معقولة عن كافة الحيل التى يمكن استخدامها فى هذا المجال، ولهذا حاول أن تتدرب على مواجهة كل حيلة من تلك الحيل من خلال وضع سيناريو لها حتى يمكنك التعرف عليها ومواجهتها عندما يلجأ أحدهم إلى استخدامها ضدك.


الفصل
٧

القاعدة ٧

تطوير مهارات المجادلة وسط حشد من الناس

غالبا ما تأخذ المجادلة شكل محادثة عادية، ولكنها قد تأخذ شكلا أكثر رسمية فى بعض الأحيان، مثل الدخول فى مجادلة لتأييد اقتراح ما فى اجتماع من الاجتماعات، أو عندما تقوم بمواجهة مجموعة من الناس. وإليك النصائح التى يجب أن تتبعها فى مثل هذه المواقف:

كيف تتحدث بطريقة جيدة وسط مجموعة من الناس؟

- *جهز نفسك للمجادلة.* لقد ناقشنا تلك الجزئية فى القاعدة الأولى فى هذا الكتاب، ففى المجادلات العادية يمكنك بشىء من حسن التصرف أن تهرب من نقطة ما عند الشعور بالارتباك، لكن عند قيامك بمجادلة علنية، يجب أن تكون على وعى كامل بجميع جوانب الموضوع.
- *التدريب العملى:* إذا لم تكن لديك خبرة كافية فى هذا النوع من المجادلات، فيجب عليك أن تقوم بالتدرب على ذلك، فكثير من الآراء والنكات تبدو رائعة عند كتابتها على الورق، ولكنها لا تبدو كذلك إطلاقا عند المجادلة.
- *تحدث ببطء.* من أهم الأخطاء التى يتم ارتكابها فى هذا النوع من المجادلات هو التحدث بسرعة زائدة على الحد. فربما تشعر بأنك تتحدث ببطء، لكن هذا لا يحدث بالفعل فى أغلب الأحيان، هل تتذكر جيدا أى موقف كان المتحدث فيه يتحدث ببطء شديد؟ إننى أشك فى ذلك، لكنى أراهنك على أنه بإمكانك تذكر موقف كان المتحدث فيه يتحدث بسرعة زائدة على الحد.

- *لا تقرأ من ورقة*. من المؤكد أننا جميعا قد حضرنا عرضًا تقديميًّا كان المتحدث فيه يقرأ من ورقة فى يده، وهذا الأمر مرفوض تماما، وسيبدو متكلفا وغريبا، ولكن هذا لا يمنع من إمكانية تدوين بعض النقاط الرئيسية كى تساعدك على تذكر ما ستقوله فى المجادلة إذا نسيت شيئا ما.

تجنب تقسيم خطابك إلى مقدمة ونهاية وحشو لا معنى له.

- *ابتسم لمن حولك*. وهذا الأمر مهم، خاصة إذا لم تكن تعرف الجمهور الذى سيستمع إليك. حاول الوصول إلى مكان المجادلة مبكرا كى تتعرف على بعضهم. ومن المؤكد أنك ستشعر بالحماس إذا رأيت من بينهم شخصا تعرفه. حاول أن تنظر إلى قطاعات مختلفة من الجمهور، ولا تنظر للجمهور بتكبر أو تتحدث إلى شخص ما دون غيره، وحاول أن تتحرك قليلا فى أرجاء المكان إذا كان ذلك ممكنًا.
- *كن مختصرا وواضحا*. تذكر القاعدة الثالثة، التى تدعوك للتحلى بأكبر قدر من الاختصار والوضوح؛ فكثيرًا ما حضرت مناقشات استغرقت وقتا طويلا ولم تكن أفكارها واضحة بالشكل الكافى. تذكر أن القدرة على توصيل الفكرة التى تريدها لمن أمامك بشكل واضح وأن يكون هذا هو هدفك الأساسى، أهم من إظهار خفة دمك أو ذكائك أو فصاحتك فى الكلام أثناء المجادلة.

"قبل أن أبدأ حديثى، هناك شىء مهم يجب أن أقوله". جروتشو ماركس

- *لا تتحدث بصوت منخفض أو مرتفع أكثر من اللازم*. حاول أن تنوع بين الصوت المنخفض والصوت المرتفع ، وأن تستخدم الوقفات؛ لأن التحدث بنبرة واحدة طوال الوقت قد يؤدى إلى نتائج كارثية.

طريقة خاطئة فى المجادلة

قال أحد القضاة ذات مرة: "لقد كان ذلك الشاهد أسوأ شاهد رأيته فى حياتى..... فقد كان يتكلم بنبرة صوت ثابتة لا يغيرها..... وكان يتكلم بلغة رتيبة وملتفة عجز معها كاتب المحكمة عن متابعة كلامه جيدًا _ لقد كان أسوأ شاهد مر علىَّ دون شك".

- *حاول إذابة الجليد بينك وبين الجمهور.* من المهم جدا أثناء المجادلة أن تخصص بعض الوقت لكى تحاول فيه تقريب المسافة بينك وبين جمهورك، كأن تحكى لهم عن كيفية مجيئك إلى مكان المجادلة أو أن تتكلم عن موضوع مثار حاليًّا فى الإعلام، حتى يعتاد الناس أسلوبك فى الكلام. وليس من الضرورى أن يكون ما تحكيه لهم مضحكا، ولكن يكفى فقط أن تحكى لهم قصة طريفة لتكسبهم إلى صفك.
- *الاستشهاد.* إذا أردت الاستشهاد ببعض الأشياء فى كلامك فحاول أن تكون مختصرا فيها؛ لأن أى استشهاد يزيد عدد كلماته على ثلاثين كلمة لن يكون له التأثير المطلوب.
- *استخدم المطبوعات:* وهذه الوسيلة مفيدة، خاصة إذا كانت المعلومات المفصلة عن الموضوع من المهم أن يعرفها الجمهور، لكن لا يسعك أن تذكرها أثناء كلامك، كالإحصائيات التى تدعم رأيك، كما أنها مفيدة أيضا فى إلقاء الضوء على النقاط الرئيسية التى طرحتها فى المجادلة، ومن الأفضل أن يتم توزيعها بعد انتهاء حديثك وليس فى أثنائه كى تكون وسيلة تذكيرية بدلا من أن تكون وسيلة لتشتيت الانتباه.
- *استخدام برنامج الباور بوينت.* اذا استخدمت برنامج "الباور بوينت" أثناء المجادلة فحاول أن تحافظ على وضوح أفكارك فى المجادلة ، وانتبه جيدا، لأن كثيرا من الناس ينبهرون بتلك البرامج الحديثة لدرجة عدم الاستماع للكلام الذى تقوله، وأنا أعتقد أن استخدام أداة

تقليدية سيكون أفضل بكثير من استخدام صورة على الحاسب الآلى، فأنا مثلًا أستخدم فى محاضراتى القانونية مسدسًا مائيًّا كى أشرح فكرتى؛ فرَشُّ الطالب بالماء يساعد على شرح مختلف أنواع الجرائم أفضل من أربعين شريحة "باور بوينت".

- *الإشارات التحذيرية*. انتبه جيدا للإشارات التحذيرية التى تنبئك بأن المجادلة لا تسير على ما يرام: هل بدأ الناس فى التململ فى أماكنهم؟ هل يبدو عليهم الضجر؟ هل هناك همهمة تسرى بينهم؟ هل بدأوا العبث بهواتفهم المحمولة؟ إذا كان الأمر كذلك، فلا تقلق أبدا، ولكن افعل شيئا ما! فيمكنك أن تفعل شيئا ما مفاجئا، كأن تخرج لهم من جعبتك قصة طريفة إذا لزم الأمر، أو أن تتوقف عن الكلام للحظة واحدة، فهذا الأمر على بساطته كفيل بجذب انتباه الناس! يمكن أيضا أن تتوقف لتسألهم عما إذا كان لديهم أسئلة يودون الإجابة عنها فى الجزء الذى تحدثت فيه فى المجادلة.
- *قم بإنهاء المجادلة، بتقديم تلخيص واف وواضح لما قلته أثناء المجادلة.*
- *الأسئلة*. فى نهاية المجادلة، وإذا كان هناك فرصة، حاول أن تسأل الجمهور عما إذا كان لديهم أى أسئلة حول الموضوع، وإذا سألك شخص ما سؤالا تعجز عن إجابته فيمكنك أن تقول: "هذا سؤال جيد حقا، لكنى لا أستطيع إجابته بالتفصيل الآن، لكن هذا لا يمنع من أنه يمكننا مناقشته معًا أثناء شرب القهوة بعد انتهاء المجادلة".

العروض التقديمية أثناء الاجتماعات:

إليك بعض النصائح التى يمكن أن تفيدك عند القيام بعرض تقديمى أثناء اجتماع ما:

- إذا كان هناك بعض الأشخاص الموجودين الذين تعرفهم فى الاجتماع، فتحدث إليهم قبل المجادلة، ومن المهم أيضا أن تحرص على حضور من يشاركونك رأيك، وتأكد من تأييدهم للآراء التى ستطرحها فى المجادلة.
- اطلب من زملائك الذين يوافقونك الرأى أن يعلنوا تأييدهم لك بعد انتهاء كلامك مباشرة، فكثير من الناس لا يستطيعون إعلان رفضهم لرأى ما إذا كان هناك تأييد معلن وواضح لهذا الرأى، مما يزيد من أسهمك فى نجاح المجادلة.
- إذا كان العرض التقديمى قصيرا، فحاول أن تستخدم جملا واضحة المعنى، واحرص على توضيح الفكرة التى تدافع عنها، ومن الأفضل لك أن تقوم بذكر ثلاثة أسباب (مقدمات) للفكرة التى تطرحها، ثم أعد طرح الفكرة (النتيجة) مرة أخرى، ثم اجلس واسترح.

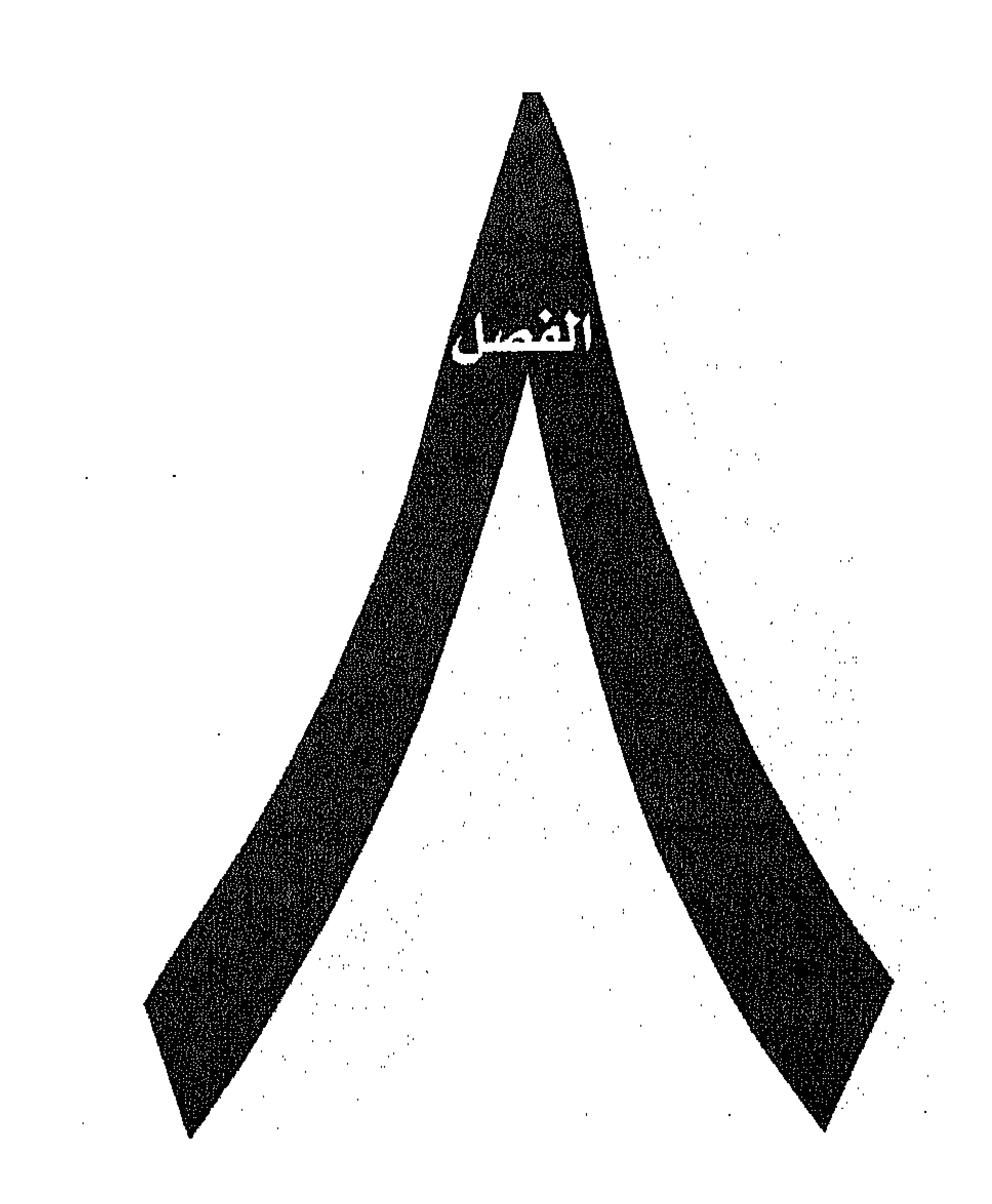
ملخص

عند التحدث أمام عدد من الأشخاص يجب عليك أن تكون واضحا ومختصرا فى نفس الوقت، فأنت لست بحاجة لجعل الناس يبكون أو يضحكون إلا إذا كنت تعد نفسك لتصبح واعظا أو ممثلا كوميديا؛ فكل ما تحتاج إليه هو شرح وجهة نظرك بصورة واضحة ومقنعة، وإذا كانت هناك فرصة لبعض الضحك فى المنتصف، فلا بأس بذلك إطلاقا.

التدريب العملى

إن الطريقة الوحيدة التى يمكنك من خلالها تطوير مهاراتك فى التحدث إلى حشد من الناس هو التدريب. ومن المؤكد أنك سترتكب بعض الأخطاء، لكن تلك الأخطاء ستكون فرصة ممتازة للتعلم، وغالبا ما يشعر كثير من الناس بعد حديثهم بأن أداءهم كان جيدا فى جزء من الحديث، ولم يكن

جيدا بالشكل الكافى فى جزء آخر منه، ولهذا لا تقلق إذا كان هناك بعض الأخطاء، واسأل أصدقاءك إذا كان لديهم بعض الملاحظات على أدائك، ومن ثم حاول أن تعيد التدريب مرة أخرى.


الفصل

القاعدة الثامنة

كن قادرًا على المجادلة بالكتابة .

كثير من المجادلات اليوم تحدث بصورة شفهية على شكل محادثات، ولكن مع ظهور البريد الإلكترونى والمدونات الإلكترونية، وخاصة فى مجالى التعليم والعمل، فقد أصبح للمجادلات الرسمية التى تتم بالكتابة دور مهم. وإليك بعض القواعد التى يجب أن تتبعها عند استخدام تلك الطريقة:

- *احرص على أن يكون ما تكتبه واضحا*. تذكر أن الوضوح أهم بكثير من محاولة الظهور بمظهر الخبير فى استخدام اللغة، وأنك لست مضطرا إلى استخدام كلمات طويلة ومعقدة لمجرد أنك تقوم بالكتابة.

لا تستخدم الكلمات المعقدة والطويلة.

نعم، فاستخدام الكلمات الطويلة المعقدة من أكبر الأخطاء.

- *حاول تجنب الأخطاء النحوية والإملائية*. لم يغد بدء الجملة برابط من الروابط مثل "لكن" جريمة كبرى، وكذلك الأمر عند كتابة جملة تنتهى بحرف جر، فأنت هنا لا تكتب خطابا إلى مدرس اللغة، فلا بأس من وجود بعض الأخطاء النحوية إذا كان كلامك فى مجمله واضحًا. وهناك حادثة مشهورة حدثت عندما رد رئيس الوزراء البريطانى الأسبق "تشرشل" على خطاب مكتوب بلغة ركيكة، ولكنها سليمة نحويا، كالآتى:

* هذه اللغة من النوعية التى لن أتحملها أبدًا *.

- *احرص على انتقاء الكلمات التى ستبدأ بها المجادلة جيدا:* سوف يحدد القراء ما إذا كانوا سيقرأون ما كتبته بعناية أم يكتفون بقراءة عامة استنادًا إلى كلماتك الافتتاحية؛ لذا فأنت تحتاج إلى شىء يجذب انتباه القارئ ويقنعه بقراءة ما كتبته بعناية. ذات مرة افتتحت كتابًا لى بالسطور التالية:

هل أنت محام متخصص فى القضايا الطبية، وتمتلك شعرا كثيفا، وتمتاز بضغط دم منخفض، وتعجز عن كتابة أى شىء؟ إذا كنت كذلك، فأنت فى حاجة إلى هذا الكتاب، فأنت لن تقرأ الكثير من صفحاته قبل أن تشعر بارتفاع فى ضغط دمك، وتبدأ فى شد شعرك، وتمسك بلوحة مفاتيح حاسبك الآلى لتكتب شيئا ما تهاجم فيه شخصا ما لا تحبه كثيرا".

وقد تمنيت حقا أن تنجح تلك المقدمة فى جذب اهتمام بعض القراء وأن تدفعهم إلى قراءة المزيد من الكتاب.

- *كن مختصرا.* يفضل كثير من الناس قراءة ملخص من صفحة واحدة على قراءة كتيب يتألف من خمسين صفحة. لذا فتذكر جيدا أن "الوصايا العشر" لا يزيد عدد كلماتها على ١٥٦ كلمة؛ فمهما كان حجم الكلام المكتوب فيمكنك بالتأكيد اختصاره إلى كلمات أقل.
- *استخدم التعداد النقطى والفقرات للفصل بين الأفكار.*
- *تحدث بشكل مباشر:* إن عبارة "أعتقد أنه من الأفضل لنا أن نبدأ المجادلة بشىء من الحذر"، يمكن صياغتها بشكل مباشر كى تكون: "أعتقد أنه يجب علينا مناقشة الأمر بقليل من الحذر"، أو بشكل أكثر مباشرة بحيث تكون: "يجب أن نناقش الأمر بحذر".
- *اقرأ ما كتبته بعد الانتهاء منه.* من المهم جدا أن تضع نفسك مكان من سيقوم بقراءة ما كتبته. إننى أذكر ذات مرة أننى قابلت أحد طلبتى أثناء تقديمه فى إحدى الجامعات، وقد أرسل إلىَّ حينها خطابا

يتضمن نسخة من خطاب التقديم كى ألقى نظرة عليها، وقد أوضح فى هذا الخطاب أنه تقدم إلى تلك الدورة كإجراء احتياطى إذا لم يتم قبوله فى الوظيفة التى تقدم لها. وقد طلبت منه حينها أن يتخيل أنه مكان الأستاذ الجامعى الذى سيقوم بالتدريس له فى تلك الدورة، وكيف سيكون شعوره إذا وصل إليه هذا الخطاب وقام بقراءته. فمع الإقرار بأمانة هذا الطالب، إلا أننى أعتقد أنه لم يفكر جيدا فى شعور الطرف الآخر عندما يقرأ تلك الرسالة، ولهذا حاول أن تتجنب الوقوع فى مثل هذا الخطأ.

خطورة الرسائل الإلكترونية

الرسائل الإلكترونية من الطرق المهمة جدا فى التواصل مع الآخرين، فهى طريقة سريعة ومريحة، ولكنها بالرغم من ذلك قد تكون خطرة أيضا، فكن حذرا عند استخدام البريد الإلكترونى أو المدونات الإلكترونية فى المجادلة.

كيف تتجنب ذلك؟

تميل وسائل الإعلام كثيرا إلى نشر بعض التقارير التى تتضمن قصصا عما يسمى بـ"الأضرار القاتلة للرسائل الإلكترونية"، وهناك قصة مشهورة حدثت فى إحدى الشركات المختصة بالمسائل القانونية؛ حيث قامت إحدى الموظفات بإرسال رسالة إلى موظفة أخرى تتهمها فيها بسرقة شطيرتها من ثلاجة الشركة، وتطالبها بالتعويض عما فعلته، فقامت الموظفة الأخرى بالرد عليها على الفور قائلة إنه من المؤكد أنها قد نسيت شطيرتها فى مكان آخر، فردت عليها الموظفة الأولى وقالت لها إنها فتاة تافهة وعديمة القيمة، فردت عليها الأخرى وسخرت منها لأنها لم تتزوج إلى الآن، واستمر تبادل الرسائل بينهما، حتى وصلت فى غضون ساعات قليلة إلى كل فرد فى الشركة، ثم إلى مالكى الشركة أنفسهم، وهو الأمر الذى أدى إلى فصلهما من العمل فى النهاية.

الفروق الدقيقة

من أهم عيوب الرسائل الإلكترونية أن الكلام الذى تحتويه غير منطوق، وهذا يعنى عدم وجود الفروق الدقيقة التى تمنحها المجادلات الشفهية بها، فتخيل مثلا أنك ترد على اقتراح أحد زملائك بصدد أمر ما قائلا:

« فكرتك رائعة حقا، ويمكننا أن نفكر فيها معًا فى السنة الجديدة » .

ربما كنت تقصد المعنى الإيجابى فى الجملة السابقة، ولكن من الممكن أيضا أن يتخيل زميلك وجود نبرة ساخرة فى العبارة، وأنك تريد أن تقول له إن فكرته سخيفة وإنه من الأفضل عدم التحدث عنها مرة أخرى. أما عند التحدث وجها لوجه فيمكننا أن نعرف ببساطة ما إذا كان الشخص الذى أمامنا يسخر منا أم لا من خلال نبرة صوته وحركات جسمه، وكل هذه الفروق تختفى فى الرسائل الإلكترونية، كما فى المثال التالى:

إن التشديد على إحدى هذه الكلمات أثناء الكلام قد يغير كل شىء، وقارن تلك الجملة:

« هل أنت موافق على هذا العرض؟ » .

بتلك الجملة

« هل أنت موافق على *هذا* العرض؟ » .

إن التشديد على كلمة "هذا" تشير إلى أن المتحدث مندهش من أن الطرف الآخر متحمس للموافقة على ذلك الاقتراح، ولكن عدم التشديد على الكلمة سيجعل السؤال مجرد سؤال عادى، ونفس الشىء أيضا، إذا كنت تسخر من عبارة ما - وكان الطرف الآخر يأخذها مأخذ الجد.

ولهذا، وعند التناقش من خلال الرسائل الإلكترونية، يجب عليك أن تقرأ جيدا ما كتبته وأن تحاول فهم المعنى الذى تحمله بشكل سلبى بقدر الإمكان، وأعد صياغتها فى حالة الضرورة كى تؤكد معناها الإيجابى،

وإذا ساورك الشك رغم ذلك فى أن يتم فهم الرسالة بطريقة خاطئة، فيمكنك أن تكتب فى نهاية الرسالة شيئا مثل: "ربما تعتقد أننى أقصد أن أضايقك بما قلته، ولكن ذلك غير صحيح، فكل ما أقصده هو أننا نحتاج إلى الكلام فى هذا الموضوع مرة أخرى بروية وهدوء".

السرعة

من المؤكد أن كثيرا منا قد فعل ذلك، وهو القيام بإرسال رسالة إلكترونية غاضبة ثم الندم على ذلك بعد لحظات من إرسالها، ونفس الشىء عندما تطالع رسالة إلكترونية أرسلتها فى اليوم السابق، ومن ثم تفاجأ بكم الوقاحة الموجود فى الرسالة! وإليك بعض النصائح المهمة لتجنب ذلك:

- إذا كنت بصدد إرسال رسالة غاضبة فقم بإرسالها لنفسك أولا، ثم أعد قراءتها بعد برهة من الوقت، وفكر جيدا فيما ستشعر به إذا كنت مكان الشخص الذى بعثت إليه بالرسالة.
- إذا ساورك بعض الشك فى أن الرسالة بذيئة أكثر من اللازم، فمن المؤكد أنها كذلك بالفعل! فالقاعدة العامة تقول إن ما تكتبه يكون غالبا أقوى تأثيرًا مما تفترض حدوثه .
- تذكر جيدا أنك تبعث هذه الرسالة لإنسان ما أيًّا كان، فهل ستكون سعيدا إذا قلت له هذا الكلام وجها لوجه؟
- لم لا ترسل نسخة من الرسالة لصديق لك وتسأله عن رأيه فيها؟
- تمهل قليلا قبل إرسالها!

المدونات

لقد أصبحت المدونات الإلكترونية ساحة مهمة للجدال؛ فهى تمكن الأشخاص ذوى الاهتمامات المشتركة من تبادل أفكارهم فى الموضوع. وعندما تُستغل بشكل جيد فذلك يجعل منها مصدرا جيدا للمعلومات

ووسيلة جاهزة لمعرفة آراء الآخرين، ويمكننا أيضا على أقل تقدير أن نعتبرها وسيلة تمكن الكثير من الناس من الاطلاع على وجهة نظرك.

ولكن انتبه جيدا! فعلى عكس المجادلات، فإن ما تكتبه فى المدونات سيراه جميع الناس، وربما يبقى مكتوبا إلى الأبد؛ فالإحصائية غير الدقيقة، أو الرد على أحدهم بشكل عنيف، أو الفكرة الغبية التى قمت بطرحها ستظل كما هى وسيتم الرجوع إليها مرة تلو أخرى، ومع ذلك، فإن معظم المدونات تسمح لك بكتابة ما تريده دون ذكر اسمك الحقيقى، وهذا أمر جيد ويوفر لك نوعا من الحماية إذا قلت شيئا ما وندمت عليه لاحقا.

إن مشكلة المدونات هى أنها تساعد على إظهار الجانب العدوانى لدى الناس، ولهذا من الأفضل لك أن تحاول أن تركز فى تعليقاتك على الآراء المطروحة بدلا من التركيز على الرد على بعض الأشخاص بصورة شخصية، وتجنب السباب أو الإشارات البذيئة؛ لأنها لن تفيدك فى شىء. أعتقد أن كثيرا من الناس ينسون أنهم يتخاطبون مع أشخاص مثلهم، كما أن كثيرا من الناس يتصفون بالحساسية، وقد يتضايق الكثير منهم بمجرد توجيه بعض النقد لهم. ولذلك حاول أن تكون مهذبا فى تعليقاتك، فليس معنى أن يكلمك شخص ما بوقاحة أن ترد عليه بالمثل.

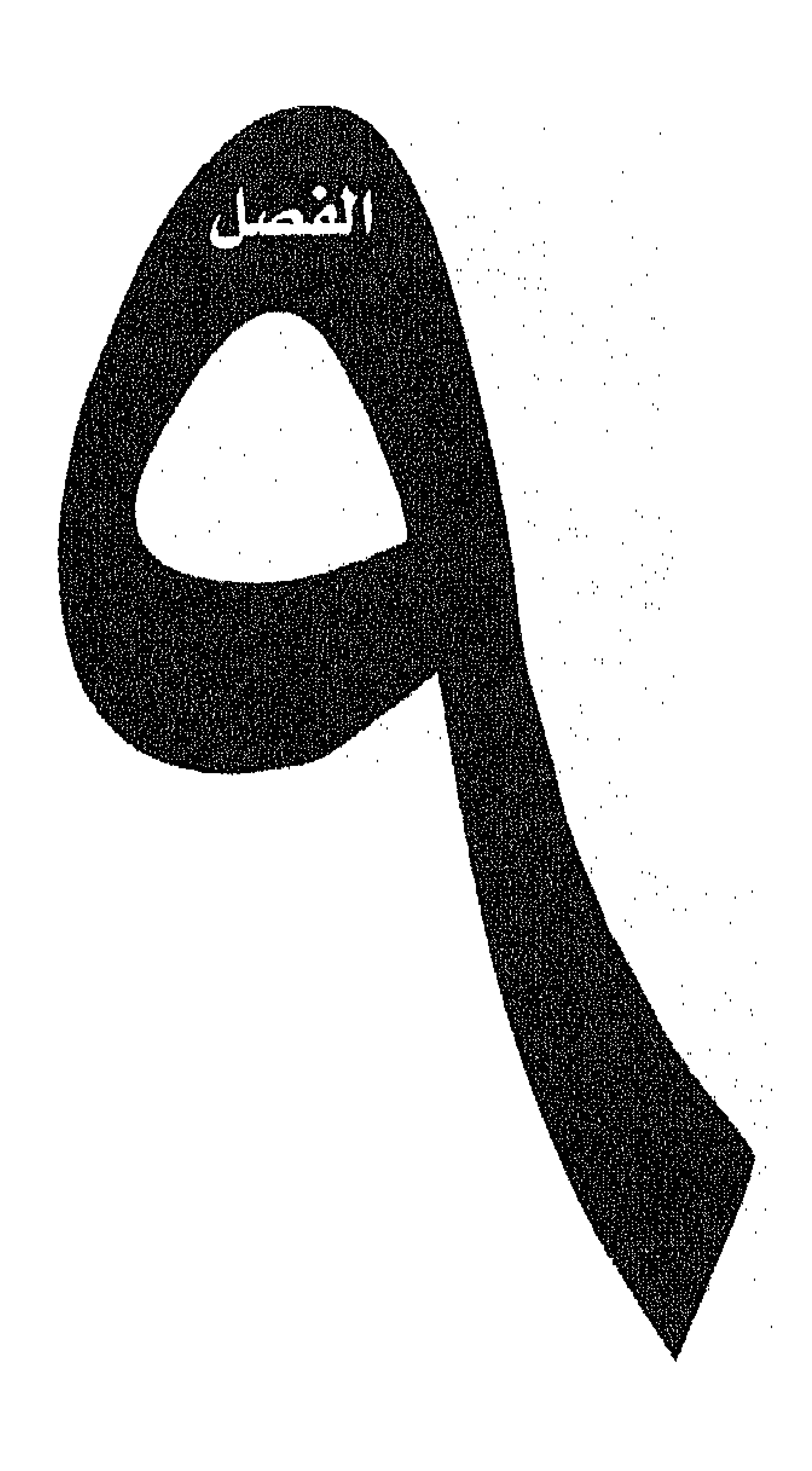
من الأفضل أيضا أن تقوم بكتابة ما تريده بشكل منفصل، وأن تراجعه جيدا قبل أن تقوم بوصفه على المنتدى أو المدونة، وبهذه الطريقة ستتأكد من أنك لم تقم بارتكاب أى أخطاء إملائية أو قلت شيئا ما قد تندم عليه لاحقا.

ملخص

تعلم كيف تكتب بطريقة واضحة ومباشرة، ولا تحاول أن تستعرض مهاراتك فى الكتابة أو أن تكتب الجمل بطريقة معقدة دون داع. استخدم الجمل القصيرة واضحة المعنى، واجعل ما تكتبه مختصرا وفى صلب موضوع الجدال.

التدريب العملى

عند كتابتك رسالة أو وثيقة ما، حاول أن تعيد كتابة نفس الكلام الذى كتبته باستخدام نصف عدد الكلمات، وإذا قمت باستلام خطاب ما وأعجبك وضوح أفكاره، فحاول أن تدرسه جيدا وأن تستفيد منه، فما الذى جعل هذا الخطاب يبدو فى هذه الصورة الجميلة؟


الفصل

القاعدة ٩

كيفية التعامل مع المجادلة إذا وصلت إلى طريق مسدود

دائما ما أنصح الآخرين عند دخولهم فى المجادلة بـ "ألا "يفرضوا آراءهم بالقوة"، فأنت لست مضطرا فى الغالب لإجبار الشخص الذى أمامك على أن يوافقك الرأى بشكل فورى، ورغم أنك قد تشعر بالفخر عندما تسمع أحدهم يقول: "لقد تأكد لى الآن صحة رأيك وخطأ رأيى"، إلا أنه لا يوجد ما يدعوك للوصول إلى هذه المرحلة، وسيكون من الأفضل للطرف الآخر أن يعيد التفكير بشكل أكبر فيما قلته، ومن ثم معاودة المجادلة معك مرة أخرى. وفى حالة ما إذا توصل إلى رأى ما (بدلا من اضطراره للموافقة تحت ضغطك) فسيكون من المرجح فى هذه الحالة أن يتمسك بالرأى الذى توصل إليه. بالطبع قد يتفق الطرف الآخر معك فى الرأى بشكل فورى، فى ضوء قوة حجتك، ولكن فى كل الأحوال لن يكون من حقك أن تجبره على الاعتراف بخطأ رأيه، فقط أعطه الوقت للتفكير وأعطه الفرصة ليعود إليك مرة أخرى ويتناقش معك.

ورغم ذلك، فإن هناك بعض الحالات، وخاصة فى مجال العمل، يتوجب عليك فيها معرفة المزيد عن هذا الموضوع. فيمكنك قراءة أى كتاب مختص بالمبيعات (أنصحك بقراءة كتاب *Mind and Heart of The Negotiator 2008* من تأليف "إل.ثومبسون"، وإصدار دار نشر "برينتس هول").

التكاسل

يتفق كثير من الخبراء فى أن المشكلة الرئيسية التى تعيق إتمام أى اتفاق عمل هى الكسل؛ فالمشكلة لا تكمن فى إقناع شخص ما بأن حياته ستصبح أفضل من خلال استخدام سيارة جديدة أو آلة غسل صحون جديدة، أو ما شابه ذلك، ولكن المشكلة تكمن فى كيفية إتمام الاتفاق بشكل نهائى بعد

ذلك، ولهذا السبب تفضل الكثير من المجلات المشتركين الذين يدفعون اشتراكا فيها لعدة سنوات؛ لأنه فى حالة إلغاء هذا الاشتراك سيضطر العميل لإنهاء هذا الاشتراك من جانبه، بدلاً من أن تضطر الصحيفة أو المجلة إلى إقناع العميل بتجديد الاشتراك فيها كل عام.

إذا كنت تناقش شخصا ما وأردت أن تصل إلى اتفاق معه، فإليك بعض النصائح الجيدة التى تساعدك على ذلك:

- أعط الانطباع للعميل بأن عرضك سار لفترة محدودة فقط، وهذا هو ما يدفع الكثير من السماسرة إلى وضع لافتة مكتوب عليها "تم بيعه" على نوافذ العقارات، لأنهم بذلك يريدون إعطاء الانطباع أنه يجب عليك إذا رأيت منزلا أعجبك أن تسارع بشرائه وإلا فسيشتريه شخص آخر، وفى حالة ما إذا اختلفت مع صاحب أحد العقارات فيمكنك أن تقول:

« اسمعنى جيدا، فأنا أريد تسوية الخلاف المالى اليوم وسأدفع لك ١٥٠ جنيها إذا اتفقنا الآن، ولكن انتبه جيدا ؛ لأنك إذا رفضت ذلك العرض فسنضطر نحن الاثنان للجوء إلى المحكمة لحل ذلك الخلاف » .

- أعط الانطباع بأن كثيرا من الناس يشترون، أو يرغبون فى شراء ذلك المنتج؛ فالخوف من "التأخر" أو "التخلف عن الموجة" من أهم العوامل التى يستخدمها الباعة دائما.
- حاول أيضا أن تستغل اعتزاز الطرف الآخر بنفسه: حاول إقناع العميل بشراء المنتج؛ لأنه يتناسب مع طبيعة شخصيته، وقد كنت أسير فى الشارع ذات مرة حين استوقفنى أحد الأشخاص وقال لى:

« يبدو أنك من ذلك النوع الذى يحب العطف على الآخرين، ولهذا فأنا أناشدك التبرع من أجل إطعام الأطفال المشردين » .

فى الموقف السابق حاول ذلك الشخص أن يعطينى الانطباع بأننى إذا لم أقم بالتبرع، فهذا يعنى أننى لست محبا للخير، وهذه الطريقة تستخدم أيضا مع المؤسسات والجماعات المختلفة:

- هل ترضى بالسماح بحدوث ذلك فى مكان عبادتك؟ .
- هل ترضى بأن تعيش وسط مجتمع مثل هذا؟ .

- إحراج الشخص الذى أمامك من الوسائل المهمة التى يمكن استخدامها أيضا، كما سترى فى الحوار التالى الذى يدور بين رجل وطليقته :

سو:	"هل يمكنك أن تأخذ الأطفال عندك لمدة أسبوعين فى شهر مارس المقبل؟".
توم:	"أنا آسف يا "سو" فأنا لا أستطيع ذلك".
سو	"حسنًا، هل يمكنك أن تأخذهم فى الأسبوع الأول فقط؟".
توم	"حسنا أعتقد أن ذلك يناسبنى".

عندما رفض "توم" طلب "سو" فى المرة الأولى، فقد شعر بالإحراج من أن يرفض طلبها فى المرة الثانية، ولو بدأت "سو" طلبها بأسبوع واحد فقط، لكان من الأسهل عليه أن يرفض طلبها، وهذه الطريقة قد تنجح فى بعض المجادلات.

- يقال أيضا إنه يمكنك من خلال المداهنة، أن تصل إلى أى شىء تريده، وقد يكون فى ذلك بعض المبالغة، ولكنها تظل من الوسائل المهمة فى ذلك الأمر:

برايان:	لقد كان أداؤك على خشبة المسرح رائعًا فى العام الماضى، فما رأيك فى أن تعاودى الكَرَّة مرة أخرى هذا العام؟

الاعتدال

كثيرا ما يميل طرفا المجادلة للوصول إلى اتفاق وسط، فعلى سبيل المثال إذا طلب منك العامل ٢٠٠ جنيه مقابل عمله، فى الوقت الذى تود فيه أن تدفع ١٠٠ جنيه فقط، فمن الوارد جدا أن تتفقا على مبلغ ١٥٠ جنيهًا، ولكن إياك أن تنخدع وتفترض أن هذا ما يجب أن تفعله. فإذا كنت مقتنعا بأن ١٠٠ جنيه مبلغ مناسب، فتمسك به، وإذا كنت متأكدا من أن المبلغ الذى تعرضه مبلغ معقول، فلا تتأثر إذا طلب الطرف الآخر مبلغًا أكبر بكثير من الذى عرضته؛ فمن الممكن أن يكون السبب وراء ذلك هو أمله فى أن يدفعك ذلك لزيادة عرضك ولو بقدر قليل.

نصيحة: لا تنخدع بالرأى الذى يقول إن "الحل الوسط" دائمًا ما يكون أمرًا جيدًا.

إن محاولة الوصول إلى حل وسط صفة عامة بين أفراد الشعب البريطانى، ورغم أن ذلك قد يكون أمرا مناسبا فى بعض الأحيان، إلا أنه يتوجب عليك أن تنتبه جيدا لهذا الأمر، وذلك بأن تعرف الرقم المناسب. وإليك هذا المثال على طلب من الصعب رفضه:

" لقد كنت أريد زيادة راتبى بمقدار١٠٪، ولكن مع انخفاض معدلات الأرباح فى الشهور الأخيرة، فكل ما أريده هو ٥٪ فقط ".

هذه الطريقة فى المجادلة طريقة بارعة للغاية؛ لأنها تجعل من الصعب على الطرف الآخر أن يخفض المبلغ الذى تطلبه أكثر من ذلك، كما أن الكلام عن الأزمة التى تمر بها الشركة، سيظهر ذلك الشخص على أنه قد أخذ ذلك الأمر فى الحسبان.

ما بدائلك؟

لا تنس اللجوء إلى البدائل التى أمامك فى أى مجادلة، وفكر جيدا فى البدائل المحتملة من وجهة نظر الطرف الآخر.

نصيحة: فكر جيدا فى موقفك إذا لم تتوصل إلى اتفاق مع الطرف الآخر.

إذا لم تنجح فى الحصول على تخفيض فى، الثمن، فهل ستكون هناك مشكلة إذا لم تشتر تلك السيارة الجديدة؟ من المهم، إذا كانت سيارتك القديمة تعمل جيدا، أن تذكر ذلك فى المجادلة، فإذا رفض الطرف الآخر أن يوافق على المبلغ الجيد الذى عرضته، فهناك بديل جيد يمكنك اللجوء إليه: وهو أن تستعمل السيارة القديمة لمدة أطول قليلا، ونفس الشىء إذا رفض رئيسك فى العمل أن يعطيك زيادة فى راتبك، فهل هناك أى وظائف أخرى يمكنك الالتحاق بها؟ فإذا كان ذلك ممكنا فحاول من تلك الناحية، وإن لم يكن أمامك وظائف أخرى يمكنك أن تلتحق بها، فيجب أن تضمن أنك ستحتفظ بوظيفتك على الأقل بعد تلك المجادلة!

مثال آخر على ذلك: إذا دخلت فى مجادلة لشراء منزل ولم تستطع أن تتوصل إلى اتفاق مع البائع، ففى هذه الحالة، ماذا ستكون البدائل المتاحة أمامك؟ وما مدى أهمية شراء هذا المنزل الآن؟ وما أهمية بيع هذا المنزل بالنسبة لصاحب العقار؟ فإذا كان هناك الكثير من المشترين المستعدين لدفع مبلغ أكبر من مبلغك، فإن ذلك بالتأكيد سيضعف فرصك فى شرائه ولن يكون هناك أى داع فى هذه الحالة للإصرار على المبلغ الذى تعرضه، ولكن فى حالة عدم وجود مشترين آخرين للمنزل ولم يكن هناك ما يدعوك للإسراع بشرائه، فيمكنك فى هذه الحالة أن تتمسك بعرضك.

إذا كان أمامك خيار آخر، فمن المهم أن يعرفه الطرف الآخر جيدا.

❝ حسنا، ولكن أحب أن أخبرك بأنه فى حالة عدم موافقتك على عرضى لشراء سيارتك فيمكننى أن أشترى تلك السيارة الأخرى التى أثارت اهتمامى فى معرض آخر، وسأرى إن كان بالإمكان الوصول إلى اتفاق على شرائها أم لا ❞ .

ما الذى تريده حقا؟

ربما تعتقد أنك تعرف كل ما تريد الحصول عليه نتيجة المجادلة، ولكن يجب عليك أن تفكر جيدا: فما الأهداف الحقيقية التى تود تحقيقها على المدى الطويل؟ واحرص على عدم الخلط بين موقفك فى الصفقة وبين أهدافك الأساسية من ورائها، فربما تعتقد أن بيع منزلك بمبلغ ٤٠٠،٠٠٠ جنيه سيكون شيئا جيدا، ولكن لماذا حددت تلك القيمة بالتحديد؟ وما الأهداف طويلة المدى التى أدت بك للوصول إلى ذلك الرقم؟ من الوارد جدا أن تبرز أمامك خيارات أخرى جديدة إذا فكرت جيدا فى هذه الأهداف وركزت عليها، فمثلا إذا طلب شخص ما زيادة فى راتبه، فما الذى يريده من وراء ذلك بالتحديد؟ هل يريد تحسين وضعه الاجتماعى؟ أم أنه لا يريد سوى النقود فقط، أم أن كل ما يهمه هو أن يكون راتبه أفضل من رواتب نظرائه فى هذا المجال؟ ربما يكون هناك بعض الطرق الأخرى التى يمكنك من خلالها تحقيق تلك الأهداف بخلاف طلب زيادة راتبك، كأن تعمل وقتا إضافيا فى عملك، أو أن تحاول إنجاز بعض الأعمال لبعض الشركات الأخرى من الخارج، أو أن تحاول زيادة إنتاجيتك فى العمل، أو أن تغير مسماك الوظيفى، وكل هذه البدائل تتوقف على السبب الأساسى للطلب الذى تقدمت به.

العقبات

ماذا يمكنك أن تفعل فى حالة وجود عقبة تمنع إتمام الاتفاق، رغم كل الجهد الذى بذلته فى المجادلة؟ إذا حدث ذلك، فربما تفضل فى تلك الحالة أن تترك المجادلة دون حل، ولكن بإمكانك إذا فشلت محاولتك الأولى أن تبحث عن بعض البدائل الأخرى مثل:

١. حاول أن تستدعى طرفا ثالثا. فمن الشائع فى عالم العمل أن تحاول اللجوء إلى وسيط للتحكيم بينك وبين الطرف الآخر، وحتى لو كان الأمر شخصيا، فهذا لا يمنعك من الاستعانة بصديق مشترك أو

شخص موثوق فيه لحل المشكلة، وليس هناك شك فى أنه بإمكان المحاكم أن تلعب ذلك الدور إذا حدث أن عجزت عن إيجاد حل ودى غير مكلف يمكنه أن ينهى تلك المشكلة.

٢. المزايدات السرية. إذا كانت المشكلة بسبب النقود، فيمكنك استخدام العديد من الوسائل فى ذلك الأمر، ومن أشهرها أن تطلب من الطرفين أن يكشفا عن أفضل عرض يمكنهما تقديمه، فإذا كان الاختلاف بينهما لا يزيد على ١٥٪ فيمكن فى هذه الحالة أخذ متوسط ذلك المبلغ، وإذا كان أكثر من ذلك، فيجب هنا أن يأتى دور الوسيط ليحدد أى عرض منهما هو الأقرب للمعقول، كما يمكن أيضا فى تلك الحالة القيام بالمزايدة بينهما، ومن ثم أخذ الرقم القريب من تقييم الخبير.

٣. إجراء قرعة باستخدام عملة معدنية. برغم أن هذه الطريقة قديمة وبسيطة إلا أنها قد تكون مفيدة فى بعض الأحيان.

٤. التناوب. فى إحدى القضايا المشهورة كان هناك نزاع يدور حول ملكية عدد كبير من "الفزاعات" الموجودة فى أحد حقول الكرنب، وقد أصدر القاضى أوامره بأن يتم إحضار تلك الفزاعات إلى المحكمة، وأمر الزوجة بأخذ فزاعة منها وأمر زوجها بنفس الشىء، واستمر الأمر حتى تم تقسيم كل الفزاعات بشكل عادل.

٥. يحكى قديما أن امرأتين قد حضرتا بطفل إلى سيدنا "سليمان" وطلبتا منه أن يحكم بينهما لأن كلا منهما تدعى أنها أم ذلك الطفل، فأمر سيدنا سليمان بأن يتم شق الطفل لنصفين لحل تلك المشكلة، وهنا صرخت إحداهما محتجة وطلبت منه أن يقوم بإعطاء الطفل للمرأة الثانية، فكانت النتيجة أن أمر سيدنا سليمان بأن يذهب الطفل إلى هذه المرأة.

ملخص

إذا لم تكن مضطرا للضغط على الطرف الآخر لقبول عرضك فلا تفعل، وقم بإعطاء الطرف الآخر الوقت والمساحة الكافيين ليفكر فيما قلته، وإذا كنت بحاجة للوصول إلى اتفاق ما فحاول أن تفكر جيدا فيما تريده بالتحديد قبل الموافقة عليه، وإذا ظهرت عقبة ما فى الطريق فحاول أن تفكر، من كل الزوايا، فى طرق أخرى يمكنك من خلالها الوصول إلى ما تريده، وإذا عجزت عن ذلك فحاول اللجوء إلى أى طريقة من الطرق السابق ذكرها.

التدريب العملى

إذا وجدت نفسك توافق على عرض ما رغما عنك، فيجب عليك أن تسأل نفسك: كيف نجح الطرف الآخر فى ذلك؟ وما الذى كان بإمكانك فعله لتجنب الموافقة على ذلك العرض؟ وحاول دائما أن تنظر للأمور من منظور شامل، وأن تسأل نفسك عن النتيجة التى ستحصدها من إتمام أو عدم إتمام ذلك الإتفاق فى غضون عام مثلا، وهل هذا الاتفاق يعد مقدمة لاتفاق أكبر منه؟ إذا كان الأمر كذلك، فلا مشكلة إطلاقا فى الموافقة على ذلك الاتفاق إذا كانت هناك استفادة مؤكدة من الاتفاق الذى سيليه.

الفصل ١٠

القاعدة ١٠

حافظ على علاقتك بالآخرين

من المهم جدا أن تنظر إلى المجادلة فى سياق العلاقة بينك وبين الطرف الآخر. فقبل الدخول فى أية مناقشة يجب عليك أن تفكر جيدا فيما كانت عليه علاقتكما فى الماضى وما ستكون عليه فى المستقبل، وتأثير المجادلة والنتائج المحتملة منها على العلاقة بينكما؛ وهذا هو الموضوع الذى نود أن نطرحه هنا.

ما موضوع المجادلة؟

من المهم جدا أن تتذكر أن المجادلة ما هى إلا إثارة لموضوعات دفينة أكثر من كونها مناقشة لأمور عملية؛ فمن المهم جدا أن نعرف ما إذا كان الأمر محل المجادلة هو نفس الموضوع الذى نتجادل فيه حقا، أم أن المشكلة تكمن فى شىء آخر غير ذلك، فكثير من الناس يكتشفون أن المجادلات التى يقومون بها ليست إلا انعكاسًا لبعض الضيق والتوتر فى داخلهم، وربما يكون السبب الفعلى وراء مجادلة حادة حول وضع الجوارب فى سلة الغسيل هو القلق البالغ من مستقبل العلاقة بين الزوجين. وفى مجال العمل، قد تجد أن موظفى الشركة الأخرى يتعاملون معك بشكل سيئ، فهل السبب فى ذلك هو أنك قمت بالتحدث إليهم بشكل سيئ فى آخر اتفاق معهم، أم أن السبب يرجع إلى أن شركتهم تمر بأزمة مالية صعبة؟ وإذا كان السبب الأول هو الصحيح، فما الطريقة التى من المفترض أن تتبعها للتفاوض معهم؟

ما الذى تريده بالتحديد؟

أول شىء يجب أن أتحدث عنه هو أنه من الصعب جدا على أى شخص أن يحقق فوزًا ساحقًا فى أى مجادلة، ومن المستبعد جدًّا أن يقول الشخص

الذى تجادله بعدها:" لقد نجحت فى إقناعى برأيك فعلا وأثبتَّ خطأ رأيى الذى كنت أؤمن به طوال تلك السنوات؟"؛ فبصفة عامة تنتهى معظم المجادلات بالوصول إلى حل وسط يرضى الطرفين.

هل تريد أن تحافظ على صداقتك؟

كتب أحد الصحفيين الأمريكيين مقالة طريفة ذات مرة يتحدث فيها عن كيفية الفوز فى المجادلات، وكانت كالآتى:

"تخيل أنك فى حفلة من الحفلات التى كان بها أحد المثقفين البارزين وهو يتحدث عن النظام الاقتصادى فى "بيرو"، وهو الأمر الذى لا تفقه شيئا فيه على الإطلاق، وكنت فى هذه الأثناء تقوم بشرب عصير لذيذ وصحى من الفواكه؛ ففى هذه الحالة من المؤكد أنك ستخاف من أن تتجادل معه، خوفا من أن ينكشف جهلك بالموضوع، فى الوقت الذى تتمنى فيه الدخول فى تلك المجادلة بأى ثمن، ولكن الحال سيختلف بالتأكيد إذا كنت تشرب شرابا مسكرا؛ ففى هذه الحالة ستكتشف فجأة أن لديك آراء ومعلومات عظيمة عن ذلك الموضوع، وستقوم حينها بالدخول فى تلك المجادلة بشكل قوى، وستقوم بعرض أفكارك وقلب الأثاث رأسا على عقب أيضا، فعندئذ سينبهر الناس بكلامك، وربما يقوم بعضهم بمغادرة الحفلة" . ديف بيرى

من السهل جدا أن تكسب المجادلة وأن تخسر فى مقابلها الكثير من الأصدقاء، فيجب أن تنتبه جيدا للطريقة التى تتجادل بها.

الاعتذار

هناك بعض الأوقات التى يتوجب فيها الاعتذار فى المجادلة، فربما تسىء التصرف أثناء المجادلة بشكل واضح ولا يكون هناك حل لذلك إلا الاعتراف بالخطأ والاعتذار عنه، ولكن انتبه جيدا لأنك إذا رفضت الاعتذار فستبدو بمظهر الشخص العنيد، ولهذا إذا وجدت نفسك مضطرا للاعتذار فاحرص على أن يحدث ذلك بشكل سليم وبالشروط التالية:

- الوضوح. عندما تقول مثلًا: "أنا آسف لأننى أشعر بأننى قد أسأت التصرف إلى حد ما" فهذا لا يعد اعتذارا عن تصرفك بشكل سيئ، والساسة هم أشهر من يستطيعون تقديم الاعتذارات التى لا تحمل اعتذارا بالمعنى الحقيقى عند التدقيق فيها. ولكى تعتذر بصورة سليمة يجب عليك أن تعترف بالإساءة التى سببتها للطرف الآخر بصورة واضحة.
- يجب أن تعلن عن الكيفية التى ستصلح بها خطأك أو أن تعطى تفسيرا لما فعلته فى حالة عجزك عن إصلاحه.

من المهم جدا أن تقوم باتباع هذه القواعد حتى يظهر الاعتذار بشكل جيد، وهناك أيضا بعض الحالات التى يستحسن فيها أن تعتذر لمن أمامك بشكل ما حتى إذا لم يكن هناك سبب قوى لذلك، كأن تقول مثلا: "إننى أتفهم الضيق الذى سببته لك، ولكن صدقنى فأنا لم أقصد ذلك على الإطلاق، وأنا آسف لذلك". فبجملة مثل هذه تكون قد اعترفت بخطئك وتجنبت الدخول فى مجادلة مع الطرف الآخر لتحديد من الذى أخطأ فى حق الآخر أولًا.

أهمية الحفاظ على العلاقة بينك وبين الآخرين

فى كثير من المواقف تكون المحافظة على العلاقات الشخصية أهم بكثير من كسب المجادلة نفسها، ففى مجال العمل مثلا ربما تنجح فى إخراج كل ما فى جيب العميل من أموال بفضل حججك "المقنعة" له، ولكن من المؤكد أن هذا التصرف سيتسبب فى خسارتك ذلك العميل للأبد. وعلى العكس من ذلك فإن الدخول فى صفقة عادلة ومنطقية لكلا الطرفين يؤدى إلى علاقة مثمرة طويلة الأمد بينك وبين العميل.

وأنا شخصيا أتذكر الكثير من المرات التى شعرت فيها بأننى أدفع أموالا طائلة فى العديد من ورش تصليح السيارات، وهو الأمر الذى جعلنى

أشك فيها، وحاليا فأنا أتعامل مع ورشة جيدة وثقت فيها بعد أن تعاملت معها عدة مرات. ومن الأسباب التى جعلتنى أثق فى العاملين فيها، هو أنهم كانوا دائما ما يرفضون أخذ مقابل لعملهم عند وجود عطل بسيط بالسيارة أو يطلبون مقابلا معقولا لذلك، وبهذه الطريقة فقد كسبوا زبونا دائما عندهم.

من المؤكد أيضا أن كثيرا منا قد شعر بالارتياح عندما تعامل مع شركة من الشركات، ونصح أصدقاءه ومعارفه بالتعامل معها، وهو الأمر الذى عاد عليها بالفائدة المادية بعد ذلك، وهذا يعنى أن العميل كان مسرورا من الاتفاق؛ فإجبار العميل على قبول اتفاق ما لن يكون مفيدا فى العلاقة بينهما، وقد يؤثر على اتفاقيات العمل بينهما على المدى الطويل.

إننى أذكر موقفًا قام فيه أحد الموظفين بطلب زيادة مبالغ فيها بعض الشىء فى مرتبه، وبعد الموافقة على طلبه، وفى العام التالى وعندما بدأت الشركة فى بحث زيادة مرتبات العاملين فيها لم تقم حينها بزيادة مرتبه بصورة جيدة كبقية الموظفين لأنه فى رأيهم قد حصل على "الزيادة التى كان يرغب فيها" فى المرة السابقة، وقد عرفت بعد ذلك أن مرتبه كان يمكن أن يكون أفضل بكثير إذا لم يصر على تلك الزيادة التى طلبها.

خسارة المجادلة

من الصعب أن يكون النجاح حليفك فى كل مرة! ولكن يجب عليك أن تنتبه جيدا، فقد طلبت منك أن تكون حريصا عند المجادلة، فمن الطبيعى أن يكون للطرف الآخر مصلحة إذا خسرتها. وكما رأينا، فهناك الكثيرمن الطرق التى يمكن من خلالها خداعك فى المجادلة، وإليك بعضا منها:

- من الوارد أن يقوم الطرف الآخر بخداعك بحقيقة مغلوطة، لذا لا تصدق أى إحصائية لمجرد أن الطرف الآخر أخبرك بها.
- قد يحتوى المنطق المقنع على خلل ما.

- من الوارد أن تفوتك بعض البراهين التى يمكنك من خلالها دحض آراء الطرف الآخر.
- ربما يؤثر فيك الجانب العاطفى للرأى الآخر بالدرجة التى لا يمكنك معها التفكير فى عيوب رأيه.
- قد تعجز عن استكمال المجادلة بسبب شعورك بالتعب.

ولهذا من المهم جدا ألا تعترف بالهزيمة بهذه السهولة، وخاصة إذا كان ذلك سيؤثر عليك بالسلب من الناحية المالية أو قد يتسبب فى خسارتك وظيفتك. فإذا لم يكن هناك سبب طارئ، فبمقدورك دومًا أن تقول جملة مثل:

« إننى أعترف بأنك قد قمت بطرح الكثير من الأفكار المهمة فى تلك المجادلة ونجحت فى عرض وجهة نظرك بشكل جيد، ولهذا فأنا أريد أن أنهى المجادلة عند هذا الحد وأن أفكر جيدا فيما قلته » .

وفى حالة ما إذا أثار ذلك ضيق الشخص الذى تجادله، فيمكنك أن تسأله عن السبب وراء شعوره بالضيق، فهل هو قلق لأنه خائف من أن يكون بإمكانك اكتشاف حجة ما تستطيع من خلالها إثبات خطأ رأيه؟

وعلى الرغم من كل ما سبق، فإنك قد تضطر فى بعض الأحيان إلى الاعتراف بالهزيمة، وكثير من الناس يحاولون حفظ ماء وجوههم فى تلك المواقف.

« أنا آسف، ولكن يبدو أن الأمر قد اختلط علىّ بعض الشىء، فأنت تتكلم عن موضوع ليست له علاقة بالموضوع الذى أقصده » .

و قد يلجأ البعض الآخر إلى إنهاء المجادلة بشكل حاد:

« أنا أرفض تماما أن أستمر فى المجادلة مع شخص ليست لديه أية حجة تثبت رأيه، ولهذا فأنا سأترك هذه المجادلة الآن » .

قد يبدو الكلام الذى قلته فى هذا الموقف مؤثرًا للغاية، ولكنه لن يبدو كذلك على المدى الطويل، فقد لاحظنا جميعا كيف اعترف "آل جور" بالهزيمة أمام"جورج بوش" بالكثير من الأدب، وهو الأمر الذى زاد كثيرا من شعبيته.

الفوز فى المجادلة

حسنًا فعلت إذا فزت فى المجادلة! ولكن يجب عليك أن تكون كريما فى انتصارك. وسنلقى الضوء على تلك النقطة فى الجزء الثانى من هذا الكتاب، فإذا حدث أن سخرت من الطرف الآخر بعد المجادلة، فذلك قد يعنى انتصارك فى المجادلة وخسارتك صديقك.

ملخص

تذكر جيدا أن الحفاظ على علاقة طيبة مع الشخص الذى تجادله أهم بكثير من انتصارك فى المجادلة نفسها، فربما تعجز عن إقناعه برأيك هذه المرة، ولكن هذا لا يمنع من إمكانية حدوث ذلك فى المرة القادمة، وحتى لو استطعت إقناعه برأيك، فمن المؤكد أنه ستظل هناك العديد من القضايا التى تحتاج إلى المجادلة بينكما؛ فالمجادلة قد تتسبب فى انهيار العلاقات أحيانًا، لذا فانتبه حتى لا يحدث لك ذلك، فمن المهم جدا أن تناقش الطرف الآخر بحرص كى تقوى العلاقة بينك وبينه، بدلا من إضعافها.

التدريب العملى

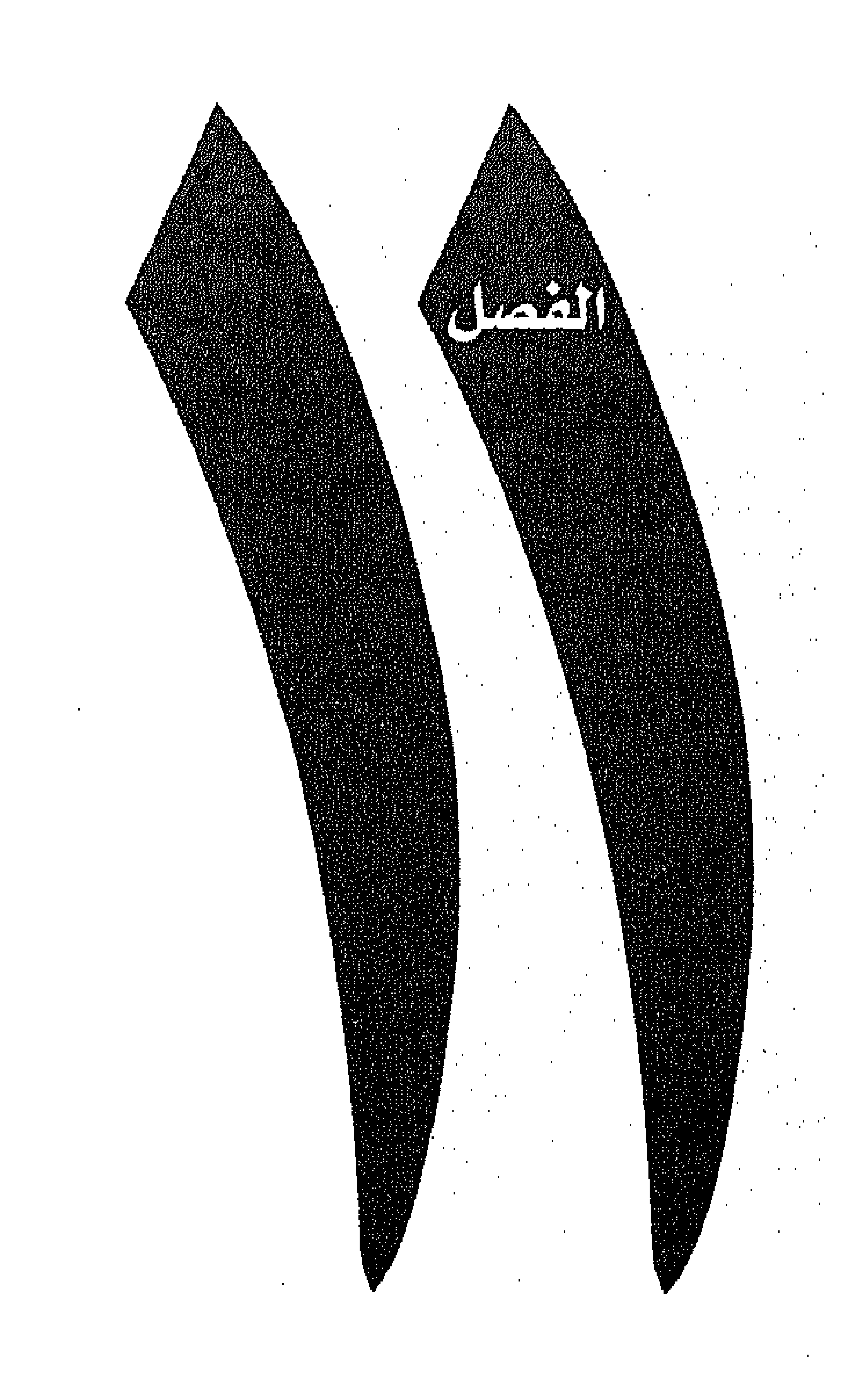
تذكر أن المحافظة على العلاقات الشخصية أهم بكثير من الفوز فى المجادلة، وبغض النظر عن فوزك أو خسارتك المجادلة، فمن المؤكد أنك ترغب فى الحفاظ على العلاقة بينك وبين الطرف الآخر. وإذا فزت فى المجادلة فلا تحاول السخرية من الطرف الآخر مطلقا، بل كن كريما معه.

وإذا خسرت فلا تفقد روحك الرياضية. وفى النهاية، من المهم أن توثق صلتك بمن يجادلك، وأن تحاولا الاستمتاع بوقتكما قدر الإمكان. احتسيا بعض القهوة وتبادلا الضحكات معًا!


الجزء

مواقف جدال شائعة

بعد أن أوضحت القواعد الذهبية العشر للجدال، سألقى نظرة على بعض المواقف، وكيفية تطبيق هذه القواعد عليها. وسنرى كيف تساعدك هذه القواعد، سواء كنت تطلب زيادة فى راتبك أو تتجادل مع شريك حياتك أو حتى طبيبك. قد لا تكون غالبية هذه المواقف مألوفة لك، لكن هذا لا يمنع أن تمر بواحد منها من حين لآخر.


الفصل

كيف تتجادل مع المقربين منك

دائما ما تتميز المجادلات التى تحدث مع الشركاء العاطفيين والأقارب بأنها مؤلمة ومعقدة، وبإمكانها أن تستمر لعدة سنوات! وهذا الجانب هو أهم جوانب الحياة التى يجب أن تتقن فيها مهارات الجدال بشكل جيد، ومما يبعث على الراحة أنك ستتدرب كثيرا على القيام بذلك! فأنا لا أعرف زوجين يريان أنهما لا يتجادلان مع بعضهما بالشكل الكافى.

طريقة خاطئة فى المجادلة

شامريتا: "ألم يسبق لى أن نبهتك بألا تلقى جواربك فى أى مكان دون اكتراث؟".

سونى: "حسنًا، يمكنك أن تأخذيها من المكان الذى ألقيتها فيه، فلا مشكلة فى ذلك".

شامريتا: "هل تظنني خادمتك؟".

سونى: "إنك تعاملينني كما لو كنت طفلا صغيرا".

شامريتا: "لو كانت تصرفاتك أكثر نضوجا من ذلك لما احتجت إلى أن أعاملك مثل الأطفال!".

سونى: "هذا الموضوع يتكرر كثيرا، فأنا أبذل قصارى جهدى فى العمل وأنفق على هذا المنزل، أما أنت فكل ما تفعلينه هو التسكع فى المنزل طيلة الوقت، وكل ما يضايقك هو أننى أقوم بإلقاء جواربى فى أى مكان. ألا ترين أنك تضيعين وقتك فى أشياء تافهة لا قيمة لها؟".

شامريتا: "ربما تكون محقا فى ذلك، فمشكلتي هى أننى أضيع عمرى معك بلا فائدة، ولهذا من الأفضل لى أن أتركك لأضيع وقتى فى أشياء أكثر أهمية".

فى المثال السابق يتضح جيدا كيف يمكن لمجادلة بسيطة أن تتفاقم بشكل كبير حتى تصبح خارج السيطرة.

فى الواقع، تؤدى المجادلة دورا مهما فى العلاقات بين الأفراد، فهى تساعد كل طرف على تفهم احتياجات الطرف الآخر، كما أنها تعد

متنفسا مهما للزوجين للبوح بما يضايق كلًّا منهما للآخر حتى لا يؤدى ذلك إلى تفاقم تلك المشاكل. ومن المهم جدا أن تكون هناك حدود فى العلاقة بين الطرفين، فالعلاقة التى يعامل فيها أحد الأطراف الطرف الآخر بشكل سيئ لن تكون علاقة صحية بالتأكيد، والأكثر فداحة من ذلك أن تسمح الزوجة لزوجها بتوجيه الإهانات إليها بشكل متكرر. وقد قال أحد القضاة الإنجليز ذات مرة إن "الزواج يجعل الزوج والزوجة كيانا واحدا، وأن الزوج هو من يمثل ذاك الكيان"، وهذا المفهوم فى الزواج أصبح قديما وغير مقبول، ومن المهم أن تكون العلاقة مبنية على الأخذ والعطاء وتبادل العواطف، فالهدف من أى مجادلة هو تحقيق التوازن بين المتطلبات المتعارضة.

"فى الغالب لا يتجادل الزوجان حول مئات الموضوعات، بل يتجادلان مئات المرات حول الموضوع نفسه". جاى هندريكس

كيف تتجادل مع شريك حياتك؟

إليك بعض النصائح المهمة التى يمكنك أن تتبعها عند الدخول فى جدال مع شريك حياتك:

- *تذكر القاعدة الثانية.* من المهم جدا أن تقوم باختيار مكان المجادلة وزمانها، وأن تعرف الأشياء التى تضايق شريك حياتك، فزوجتى مثلا تتجنب الدخول فى جدال معى حول أى موضوع حساس عندما أكون جائعا! ولكن فى حالة وجود موضوع ضرورى يحتاج إلى الجدال يجب عليك أن تختار الوقت المناسب الذى تشعر فيه بأنكما فى حالة مزاجية جيدة وأن يكون هناك متسع من الوقت لمناقشة الموضوع. إننى أعلم أن ذلك شبه مستحيل! ولكن على الأقل ابذل ما بوسعك لتحقيق ذلك.

- *تذكر القاعدة الثالثة.* ليس من المهم ما تقوله ولكن الأهم من ذلك هو كيف تقوله، فلا تفقد السيطرة على أعصابك. وقد سبق لى أن

تحدثت عن بعض الوسائل التى يمكنك من خلالها أن تحافظ على هدوء أعصابك فى تلك القاعدة، فإذا شعرت بأنك على وشك الشعور بالغضب فحاول أن تكون هناك مسافة بينك وبين شريكك، وحاول أن تهدأ، ففقدان السيطرة على أعصابك ليس مضرا لعلاقتك فقط، ولكنه مضر لصحتك أيضا.

- *تجنب العنف*. لا تضرب أو ترمى بعض الأشياء أو تحاول تهديد شريكك بإيذائه جسديا، ففى حالة خوفك من أن تصبح عدوانيا أو شعورك بأنك كذلك بالفعل، حاول أن تلجأ إلى شخص متخصص بسرعة. أما إذا لجأ شريكك إلى العنف تجاهك فيجب عليك فى هذه الحالة أن تفكر جديا فى الانفصال عنه، فكل الدلائل تشير إلى أن الأشخاص الذين يقومون بسلوكيات عنيفة تجاه شركائهم لا يتوقفون عن ذلك، وأنه برغم اعتذارهم الشديد عن ذلك فى كل مرة إلا أنهم سرعان ما يعاودون الكرة مرة أخرى بشكل أعنف.

- *تذكر القاعدة الرابعة*. الإنصات، ثم الإنصات، ثم الإنصات، فاحترامك وتقديرك لشريكك يتطلب الاستماع إليه جيدا، فلا تقاطعه ولا تكمل الجمل التى يقولها، وأظهر اتفاقك معه عندما يذكر نقطة إيجابية فى الموضوع، ووضح له أنك سمعت ما قاله جيدا وأنك تؤيده فى ذلك، ومع ذلك، فإننا نجد كثيرا من المجادلات التى تتم بين الزوجين أن كلا منهما لا يهتم سوى برصد أخطاء الطرف الآخر، ولا يهتم حتى بالاستماع إلى ما يقوله.

- *حاول أن تعبر عما تشعر به فى كلامك*. عندما: تقول زوجة لزوجها مثلا: "إننى أشعر فى بعض الأحيان بأنك تهتم بعملك أكثر منى" فإن هذه الجملة ستكون أقل حدة من أن تقول مثلا: "أنت تهتم بعملك أكثر منى"، فمن المهم جدا ألا يشعر الطرف الآخر بأنك تحكم عليه بقدر أن يشعر أنك تعبر عما تشعر به فقط، وذلك ما يفتح الباب لحدوث المصالحة بأن يرد الزوج قائلا: "أنا

آسف لذلك يا عزيزتى، فأنا بالتأكيد أهتم بك أكثر بكثير من اهتمامى بعملى، وأنا أعلم جيدا أننى أرجع من العمل متأخرا هذه الأيام ولكن....".

- *انظر إلى المستقبل، وليس إلى الماضى.* فى أى علاقة ليست هناك أهمية فى التركيز على الماضى، والمهم هو كيفية التعامل مع الموضوع محل الخلاف فى المستقبل. وربما يكون من المفيد هنا أن تتساءل ولا تنتقد. فعندما تقول الزوجة مثلًا: "أرجو منك أن تضع الأطباق فى غسالة الأطباق بعد ذلك" فإن ذلك أفضل من أن تقول: "أنت لا تساعدنى فى غسل الصحون مطلقا"؛ فالتركيز على الماضى يولد الشعور بالأسف والإحراج، وربما يؤدى أيضا إلى توجيه الإهانات الشخصية، ويولد الشعور بالإحباط والغضب، لكن التركيز على المستقبل كفيل بحل المشكلة دون الإضرار بالعلاقات الشخصية.

- *تذكر أن ترى الموضوع من وجهة نظر شريكك.* من المهم جدا أن تقر بالتضحيات الذى يبذلها شريكك فى العلاقة بينكما، كأن تقول مثلا: "أنا أعلم جيدا أنك تبذلين جهدا كبيرا فى العناية بطفلنا وأن ذلك يصيبك بالكثير من التعب ولكن......". فمن المهم أن تعترف بإيجابيات الطرف الآخر وأن تظهر مدى حبك واحترامك له.

- خذ *وقتك*. إذا كنت تشعر بأن المجادلة ستقودك إلى طريق مسدود، فيمكنك أن تقترح أخذ قسط من الوقت للتفكير جيدا فى الموضوع، فربما يكون هناك بعض الخيارات الغائبة عن ذهنك. ويجب أن توضح لشريكك جيدا أنك لا تحاول الهروب من الموضوع، وأن تعده بالرجوع إلى المجادلة عند الوصول إلى حل ما. ويمكنك مثلا أن تقول: "سنكمل المجادلة فى هذا الأمر صباح الغد بعد أن أستيقظ من النوم"؛ فالتفكير بذهن صاف فى الموضوع قد يساعدك على أن تراه من زاوية جديدة. إننى متأكد أن الكثير منا قد فعل ذلك، وبعد أن استيقظ من النوم

وبدأ فى التفكير فى الموضوع مرة أخرى أصابته الدهشة من وجود مثل هذه المشكلة بسبب هذا الموضوع التافه؛ فرغم أن موضوع مكان وضع معجون الأسنان كان محل خلاف كبير وقتها، إلا أنه صار غاية فى التفاهة فى اليوم التالى، ولكن يجب عليك أن تنتبه جيدا حتى لا يؤدى تأجيل المجادلة فى كل مرة إلى تجاهل المشاكل المهمة.

- *ضع وقتا محددا للمجادلة.* من الأفضل لك عند المجادلة أن تضع وقتا محددا لها، وأن تعد شريكك بأن تتحدث معه فى هذا الموضوع فى وقت لاحق إذا انتهى الوقت المحدد دون الوصول إلى حل للمشكلة، وحاول بعد ذلك أن تفعل شيئا ما لإضفاء جو من المرح على المكان.

- *تنبه جيدا للموضوع الأساسى فى المجادلة.* من الشائع جدا بين الزوجين أن يحدث خلاف بسيط يؤدى إلى جدال كبير بينهما، وقد يخفى الخلاف البسيط وراءه مشكلة كبيرة؛ فحدوث خلاف ما حول مكان معجون الأسنان قد تكون وراءه مشكلة أخرى، وهى أن أحد الطرفين يعتقد أن الطرف الآخر لا يحترمه، أو يريد أن يسيطر عليه، كما رأينا فى الحوار السابق بين "شامريتا" و"سونى". ففى البداية ظهر الأمر على أنه خلاف على مكان وضع الجوارب، ولكن ذلك الموضوع ساعد على إظهار الكثير من الخلافات الدفينة؛ فقد كان "سونى" يشعر بأن "شامريتا" تحاول السيطرة عليه، فى حين ترى "شامريتا" أنها ليست محل تقدير، وأن هذه قضية مهمة، وإذا لم يتم حلها فإن ذلك قد يتسبب فى انتهاء العلاقة بينهما، ولذلك من الواجب عليهما أولا أن يصلا إلى حل فى موضوع الجوارب بشكل سريع، ثم محاولة مناقشة الأمور المهمة فى وقت لاحق بشكل جدى، عندما يكون هناك متسع من الوقت.

سونى: "من الجميل أننا أثرنا تلك الموضوعات، وأعتقد أنه يجب علينا أن نخصص بعض الوقت لمناقشتها بعناية بشكل أعمق، أما بالنسبة لموضوع الجوارب، فأنا أعدك بأن أتذكر جيدا أن أضعها فى سلة الغسيل؛ لأننى كثيرا ما أكون متعجلا عند الذهاب إلى العمل فى الصباح وأنسى ذلك، ولكننى أعدك أن أراعى هذا الأمر، وأعتقد أيضا أنه من الأفضل لنا أن نخصص بعض الوقت غدا كى نتناقش فى المشاكل التى تهدد علاقتنا بشكل عام".

النصائح:

- *تذكر القاعدة الذهبية رقم ١٠*. ربما تجد أن شريكك غير منطقى أو أن له طلبات ساذجة، ولكن تذكر جيدا أن علاقتك مع شريكك أهم من أى أمور تافهة أخرى. فإذا شعر شريكك بأن شيئا ما مهم، فيجب عليك أن تحترم ذلك، حتى لو بدا لك هذا الأمر تافها، ففى الموقف السابق، هل يبدو "سونى" مستعدًّا للتفريط فى علاقته بـ "شامريتا" لمجرد رغبته فى إلقاء جواربه على الأرض؟ وإذا كان عدم إلقاء الجوارب سيسهم فى الحفاظ على هذه العلاقة، ألا يستحق ذلك بذل بعض العناء وتجنب فعل ذلك؟ وقد يرد أحدهم على هذا الكلام ويقول إن هذا من حقه، لكن التحدث عن حقوقك قد يكون مهما فى المناظرات السياسية، وليس فى علاقة زوجية يجب عليك أن تعمل لإنجاحها.
- *كن متسامحا*. عند معاشرتك لشخص ما لمدة طويلة فإن ذلك سيتيح لك رؤيته فى أكثر اللحظات ضعفا فى حياته، عندما يكون محبطا أو متعبا، فكلنا بلا استثناء بحاجة إلى وقت ننزع فيه القناع الذى نرتديه أمام الناس ونبدو على حقيقتنا، ومن الطبيعى أن يرى المتزوجون بعضهم فى تلك المواقف، ولهذا لا تتوقع أن يكون شريكك إنسانا كاملا ويجب عليك أن تكون متسامحا ومتفهما عندئذ.

- *كن مستعدا للاعتذار.* كما قلنا آنفا، فإن حدوث الأخطاء أمر طبيعى سواء من جانبك أو من جانب شريك حياتك، ولهذ السبب يجب عليك أن تكون مستعدا دائما للاعتذار عن أى خطأ ترتكبه، فلن تصدق كيف أن جملة مثل "أنا آسف حقا" أو"لم يكن من المفترض أن أقول ذلك" يمكن أن تمنع حدوث مشكلة كبيرة وتسهم بدلا من ذلك فى قضاء أمسية سعيدة، ولن يكلفك الأمر شيئا، وعلى العكس من ذلك إذا لم تعتذر فإن ذلك سيشعر الطرف الآخر بأنك لا تتفهم مشاعره ولا تبالى بها. لاحظ أن الاعتذار لشخص ما إذا جرحت مشاعره أو قلت له كلمات قاسية، لا يعنى إطلاقا أنك قد خسرت المجادلة، لأنه، وبمجرد اختفاء التوتر الذى سببته كلماتك، يمكنك الرجوع إلى موضوع المجادلة مرة أخرى.
- *كن إيجابيا.* إذا حدث أن دخلت فى مجادلة ما، فاحرص على الخروج بنتيجة جيدة منها، وإلا فإنك ستكرر الدخول فى تلك المجادلة مرة أخرى، فالنظرة الإيجابية للمجادلة ستزيد من استعداد كلا الطرفين لتغيير وجهة نظرهما فى الموضوع، فقد وجدنا مثلا كيف أن "سونى" بحاجة إلى التعود على وضع جواربه فى المكان المخصص، وربما تحتاج "شامريتا" أيضا إلى أن تتوقف عن انتقاد "سونى" فى كل مرة ينسى فيها ذلك، وإذا استطعت هنا أن تتوصل إلى الاتفاق على شىء ما، فابذل قصارى جهدك كى تلتزم به.

طريقة صحيحة فى المجادلة

شامريتا: "لقد قمت بإلقاء جواربك بإهمال مرة أخرى".

سوني: "أنا آسف جدا يا عزيزتى، فقد كنت متعجلا جدا هذا الصباح، وأنا أعرف جيدا كم تتضايقين من هذا الأمر".

شامريتا: "جيد جدا، وبعد؟".

سوني: "يبدو أننى أفعل الكثير من الأشياء التى تضايقك، فما رأيك فى أن نخصص بعض الوقت غدا فى المساء لمناقشة ذلك الأمر؟".

شامريتا :	"من المؤكد أن ذلك سيكون أمرا جيدا، ولكن هل ترى أننى أقوم بتوبيخك بشكل زائد على الحد؟".
سوني :	"نعم فأنت تفعلين ذلك فى بعض الأحيان، ولكن دعينا نؤجل مناقشة هذا الموضوع إلى الغد، فما رأيك أن نذهب الآن لتناول وجبة شهية فى الخارج ونرفه عن أنفسنا قليلا؟".

ملخص

من المهم جدا أن تتجادل مع شريك حياتك بشكل سليم؛ لأن المجادلة الجيدة أحد الأسس التى تقوم عليها العلاقة السليمة. فيجب عليك أن تعامل شريكك باحترام وأن تنصت إليه جيدا، وتذكر جيدا أن ما تعتبره أمرا تافها قد لا يكون كذلك بالنسبة لشريك حياتك. ولهذا من المهم جدا أن تتحدث مع شريك حياتك عن المشاكل التى تواجه علاقتكما، وابذلا قصارى جهدكما للوصول إلى حل لها.

التدريب العملى

إليك بعض النصائح المفيدة فى هذا الشأن:

- "أنا آسف جدا لأننى قد ضايقتك، فأنا أحبك كثيرا ولا أريد أن أضايقك أبدا، ولكننى أعتقد أننا بحاجة إلى بعض الوقت لنتحدث فى هذا الأمر، فما رأيك أن نذهب فى نزهة غدا على ضفة النهر كى نتحدث فى ذلك الأمر".
- "أنا أعلم جيدا أنك لا تقصدين مضايقتى، ولكن عندما تقولى أشياء مثل هذه فأنا أشعر رغما عنى أنك لا تحترميننى بالقدر الكافى".
- "حسنا أنا أعلم جيدا أن لدينا مشكلة الآن، فأنا أدرك أن كرة القدم مهمة جدا بالنسبة لك وأنك تستمتع بممارستها كثيرا، ولكن ذلك يضطرنى للجلوس مع الأطفال معظم يوم السبت دون أن يكون هناك وقت كاف لنفسى، فما رأيك أن نتجادل فى ذلك الأمر كى نصل إلى حل؟".

الفصل ١٢

كيف تتجادل مع أطفالك

لماذا تتميز المجادلة مع الأطفال من دون غيرهم بأنها تثير الغضب دائما؟ معظم الآباء يتضايقون من أطفالهم لهذا السبب:

« إنهم لا يستمعون إلى كلامنا، ومن الصعب جدا إقناعهم بفعل أى شيء، والمجادلة معهم لا تتوقف أبدا » .

يجب ألا يثير ذلك الأمر دهشتنا، فالآباء عادة ما يعاملون أطفالهم بطريقة لا يجرؤون عليها مع الآخرين، فهل حدث قبل ذلك أن أمرت شخصا بالغا بأن يذهب إلى فراشه مبكرا، أو علقت بالسلب على لون الملابس التى يلبسها؟ فكما أننا نتضايق من تلقى الأوامر من شخص ما فمن الطبيعى أن تكون الحال كذلك أيضا بالنسبة للطفل، فتذكر أن له حقوقًا مثلنا تماما، فالقواعد العشر للمجادلة تنطبق على الأطفال تماما مثلما تنطبق على الكبار.

طريقة خاطئة للمجادلة

الأب: "لا يا "ستيف"، لن تخرج من المنزل قبل إكمال واجبك المدرسى".

ستيف: "أبي، أنا فى الخامسة عشرة من العمر، ولم أعد طفلا فى السابعة، وأنا أعدك بأننى سأقوم به فى وقت لاحق".

الأب: "يجب أن تفهم جيدا أننى أبوك ويجب عليك أن تفعل ما آمرك به".

ستيف: "أعدك بأن أقوم بالواجب صباح الغد، ولكن أرجوك دعنى أخرج الآن وإلا ستفوتنى الحفلة".

الأب: "حسنا، يمكنك أن تذهب إلى الحفلة ولكن يجب أن تعرف أنك محروم من المصروف حتى آخر الشهر".

ستيف: "أنا متأكد أنك لن تفعل ذلك، والآن اتركنى لأذهب إلى الحفلة".

الأب: (وهو يجذب ذراع ستيف ويصرخ): "ستفعل ما آمرك به ولن تذهب إلى أى مكان، هل فهمت؟".

ستيف: (وهو يخلص ذراعه من قبضة أبيه): "دعنى أخرج".

(ستيف يندفع خارجًا من المنزل).

كثيرا ما تحدث مثل تلك المجادلات بين المراهقين و آبائهم، وسنرى فى نهاية هذا الفصل كيف كان يمكن لتلك المجادلة أن تكون أفضل من ذلك.

الأساليب

إليك بعضا من الأساليب الشائعة التى يمكنك استخدامها فى المجادلة مع الأطفال:

١. *التهديد*. "إذا لم تقم بواجبك المدرسى فسأحرمك من مصروفك طوال هذا الأسبوع".
٢. *المكافآت/الرشاوى*. "إذا أديت واجبك المدرسى فسأعطيك جنيهين إضافيين هذا الأسبوع".
٣. *المنطق*. "أد واجبك كى تحصل على درجات جيدة فى الامتحان".
٤. *السلطة*. "يجب أن تؤدى واجبك؛ لأننى آمرك بذلك".
٥. *الذنب*. "لقد فعلنا الكثير من أجلك، وأقل شىء يمكنك أن تفعله لنا هو قيامك بواجبك المدرسى".

ليس هناك أى مشكلة فى استخدام أى أسلوب من هذه الأساليب شريطة استخدامها بحذر، كما سنذكر بالتفصيل.

التهديد

تعتبر التهديدات أحد الأسلحة الرئيسية الموجودة فى جعبة الأبوين؛ فمن السهل جدا على الآباء أن يتحكموا فى وصول أطفالهم إلى الأشياء التى يرغبون فيها. فإذا كان الأطفال صغارا، فيمكن للآباء بسهولة أن يجبروهم على فعل ما يريدونه، حتى لو كان معنى ذلك استخدام القوة الجسدية (بحملهم إلى غرفهم مثلا). وعلى كل

حال، من المهم جدا التزام الحذر عند استخدام التهديدات حتى لا يساء استخدامها:

- لا تقم بتهديد ما إذا لم تكن عندك النية لتنفيذه؛ لأن طفلك سرعان ما سيدرك أنك لا تنفذ تهديداتك، أما الأطفال الأكبر سنا فسيدركون على الفور أنك غير جاد فى تنفيذ تلك التهديدات.
- عند قيامك بالتهديد حاول أن يكون ذلك بشكل تدريجى، فيمكنك أن تبدأ بأن تقول مثلًا: "يبدو أنك ستضطرنى لإعادة النظر فى المصروف الذى أعطيه لك".
- كن موضوعيا. لا تقم بإطلاق تهديدات قاسية أكثر من اللازم حيال الخطأ الذى ارتكب؛ فمعظم الأطفال لديهم حس قوى بمقدار العقاب الذى يستحقونه على أفعالهم.

وفى كثير من الحالات من الأفضل لك أن تضع تهديداتك فى شكل خيار أمام الطفل.

مثال

"أمامك خيار من اثنين، فإما أن ترتب غرفتك وتأخذ مصروفك، أو ألا ترتب غرفتك ولا تأخذ مصروفك".

من فوائد تلك الطريقة أنها تعلم الأطفال أن هناك دائما عواقب لأفعالهم، وهذا أحد دروس الحياة المهمة التى يجب أن يتعلموها جيدا، كما أنها تمكنهم من اختيار الأنسب من بين العواقب التى أمامهم، وبالتأكيد فإن هذه الطريقة لن تأتى بنتيجة إلا إذا كنت مستعدًا لاحتمال ألا يقوم الطفل بترتيب غرفته، وبالتالى حرمانه من المصروف نتيجة لذلك.

المكافآت / الرشاوى

هذه هى الطريقة المفضلة بين الآباء؛ فتقديم المكافأة للطفل أفضل كثيرا من عقابه، ولكن يجب عليك أن تنتبه جيدا إلى النقاط الآتية:

- لا تتعود إعطاء المكافآت للطفل طيلة الوقت، بل يجب دائما أن يكون هناك بعض الأشياء التى يفعلها الطفل بشكل بديهى. ولا تعطه المكافآت إلا فى المواقف غير المعتادة (عندما يتم إلغاء التمرين الذى يتطلع له الطفل أو عند بكاء الطفل فى مطعم مثلا).
- من المهم جدا أن تعطى المكافأة أو الرشوة للطفل فى وقت قريب لإنجازه للمهمة؛ فوعده بإعطائه المكافأة بعد أسبوع لن يكون بنفس تأثير إعطائه المكافأة فور الانتهاء من المهمة.
- من المهم جدا أن يكون مقدار الرشوة معقولا، فلا تعط الطفل رشوة كبيرة مقابل شىء بسيط.

من عيوب الرشاوى أن الطفل يتعلم من خلالها أنه يستطيع الحصول على ما يريد إذا أساء السلوك، وبهذه الطريقة فهو يحصل على تلك "الرشوة" كى يكون شخصا جيدا، ولذلك من الأفضل لك أن تستخدم المكافآت أكثر من استخدامك الرشاوى، فإذا تصرف الطفل بشكل جيد ورتب غرفته كما قلت له، فحينئذ يمكنك أن تعطيه مكافأة لذلك، لأن اهتمامك بالسلوكيات السلبية للطفل وعدم اهتمامك بسلوكياته الإيجابية، كما يقول الكثير من الخبراء، قد يوقعك فى مشكلة كبيرة! ومع ذلك فحتى لو كانت سلوكيات الطفل إيجابية فإن كثيرا من الآباء يميلون إلى التركيز على السلوكيات السلبية للطفل فقط وتجاهل السلوكيات الإيجابية.

من فوائد استخدام المكافآت أنها تعلم الطفل أن لكل فعل عواقبه، فكما قلنا للتو، فإنه يتوجب على الطفل أن يتعلم أنه من الخطأ فعل شىء ما لمجرد أنه يحب أن يفعله، ولكن قد يكون من الأفضل له أن يفعل شيئًا ما لا يحبه كثيرا فى سبيل الاستفادة منه بعد ذلك. وبالمثل فإن فعل شىء يحبه الآن (طبق كبير من الآيس كريم) قد يكون أمرا طيبًا فى حينه،

ولكنه قد يتسبب فى ندمه بعد ذلك، وتذكروا، أن كثيرا منا مازال يتعلم هذا الدرس إلى الآن!

المنطق

إن استخدام المنطق قد لا يجدى فى كل الأحوال مع كل الأطفال؛ فقد لا يتقبل الأطفال الصغار فى السن أو الأطفال الذين يكونون غاية فى الضيق النقاش العقلانى، وخاصة إذا لم يكن هناك وقت لذلك، ولكن ذلك لا يمنع محاولة استخدام المنطق مع طفلك قدر الإمكان، فذلك سيكون أسهل كثيرا من استخدام التهديدات أو الرشاوى. وعلاوة على ذلك، فإن استخدام المنطق سيساهم فى تعليم طفلك كيفية اتخاذ القرارات وكيفية التفكير بأنفسهم.

حاول دائما أن تلجأ إلى إقناع طفلك بطريقة تتفق مع المنطق الذى يفكر به، فمن الصعب مثلا أن تحاول إقناع طفل فى السابعة من عمره بأن يؤدى واجبه كى ينجح ويلتحق بالجامعة فى المستقبل، ولكن تلك الطريقة قد تنجح مع مراهق فى عمر السابعة عشرة يود الالتحاق بالجامعة. لا تفترض أن المنطق الذى بإمكانه أن يقنعك سيكون مقنعا لطفلك، فعندما تقول للطفل مثلا: "الملابس الخفيفة التى ترتديها ستصيبك بالبرد" وتعتبر ما تقوله كافيا لإقناعه فقد لا يكون الأمر كذلك بالنسبة له، ونفس الشىء أيضا إذا قلت لشخص بالغ: "إن كل أصدقائك يفعلون ذلك"؛ فذلك لن يكون كافيا لإقناعه بأى حال، ولكنه قد يكون كذلك بالنسبة للطفل.

ولهذا من المهم جدا الإنصات للطرف الآخر أثناء المجادلة.

مثال

"ما الذى يجعلك تؤمن بذلك الرأى؟".

من المهم جدا أن تبحث عن الأسباب التى تشجع الطفل على اتخاذ قرار معين، فهل يمكنك فهم طريقة تفكيرهم كى تحصل على ما تريد؟ فالطفل الذى يحب ارتداء الملابس الخفيفة لمسايرة الموضة قد يوافق على ارتداء معطف على أن يخلعه قبل وصوله إلى مكان الحفل.

السلطة

هذه الطريقة قلما تنجح فى المجادلات، وتقل نسب نجاح تلك الطريقة كلما زادت سن الطفل، وهى ليست طريقة تربوية على أية حال، أما الدرس الوحيد المستفاد منها فهو أنك إذا كنت أقوى ممن أمامك فسيمكنك بذلك أن تفرض إرادتك عليه بالقوة، والشىء نفسه إذا لجأت إلى وعظ الطفل، حتى إذا جعله هذا يفعل ما تريد، فإن الاستمرار فى ذلك قد ينفره منك، وأفضل شىء تفعله هو إقناع الطفل بالتفكير فى الأمر جيدا حتى يصل إلى نتيجة معقولة.

إن ذلك لا يمنع أن هناك أوقاتًا كثيرة لابد فيها من استخدام القوة، كأن يرفض الطفل الذهاب إلى المستشفى لإجراء الفحوصات الطبية - وفى هذه الحالة لن يكون هناك مفر من حمله ووضعه فى السيارة، ولكن يجب عليك بعدها أن توضح له أسباب ما فعلته.

الذنب

هذه إحدى الطرق شائعة الاستخدام بين الآباء، فغالبا ما يبذل الآباء تضحيات عظيمة للأبناء، وهو الأمر الذى يقابله بعضهم بنكران الجميل. وكل أب وأم يشعران من حين لآخر بأن كم التضحيات التى يقدمانها لا يقابل بالعرفان الكافى.

لكن استخدام هذه الطريقة ليس مفيدا. تذكر القاعدة الذهبية رقم ١٠، وهى أن إقامة علاقة طويلة الأمد بينك وبين الطرف الآخرشىء مهم جدا، وفى تلك الحالة سنجد أن العلاقة المبنية على الشعور بالذنب

والإجبار لن تكون مفيدة على المدى الطويل. ومن الممكن أن تذكرهم بأنهم أفضل كثيرا من غيرهم من الأطفال، ولكن تذكيرهم باستمرار بكل ما فعلته من أجلهم لن يكون شيئا إيجابيا، وعلى كل حال، فإن ردهم على ذلك سيكون جاهزا، فسيقولون: "*حسنا، لكننى ولدت رغما عنى وليس بإرادتى!*" فهذه الطريقة قد تولد شعورا بالاستياء عند الطفل وتتسبب فى ترك السبب الأساسى للمجادلة، أما إذا اضطر الطفل لتنفيذ ما تقوله لشعوره بالذنب فإن ذلك لن يثمر علاقة جيدة على المدى الطويل.

تخيل مثلا أن طفلك قد ذهب معك إلى متجر للألعاب وكان متضايقا لأنك كنت تقوم بشراء هدية لصديقه بمناسبة عيد ميلاده، فى حين أنك لا تنوى شراء هدية له أيضا، فيمكنك حينئذ أن تقول له :"لقد فعلت الكثير من أجلك، ولكنك برغم ذلك تطمع فى المزيد! إنك لا تدرك كم أنت محظوظ فعلا!". وقد يكون ذلك صحيحا، ولكنه بالتأكيد لن يكون كافيا لإقناعه بعدم شراء اللعبة التى يريدها. من الأفضل لك أن تقول بدلا من ذلك: "شكرا لك لأنك أريتنى اللعبة التى تريدها، وأعدك بشرائها لك فى المرة القادمة التى نأتى فيها هنا، فاليوم ليس دورك فى الهدايا، ولكن إذا كنت ولدًا مؤدبًا، فأنا أعدك بأن أشتريها لك قريبا جدا".

مبادئ عامة للتعامل مع الأطفال

هناك بعض القواعد العامة التى يجب اتباعها بالنسبة للأطفال:

- *لا تستخدم العقاب الجسدى:* يؤمن معظم الخبراء فى هذا المجال (بمن فيهم أطباء الأطفال وعلماء الاجتماع والأكاديميون المتخصصون) بأن العقاب الجسدى سيضر بالطفل ولن يكون ناجحا فى تقويم سلوكه.
- *كن هادئا.* الصراخ فى وجه طفلك قد يكون مفيدا على المدى القصير، ولكنه بذلك قد يتعلم أن الصراخ أمر صحيح عندما يفقد السيطرة على الأمور، ولهذا من المهم جدا أن يكون الآباء قدوة حسنة لهم فى ذلك! وهذا لا يعنى أن الآباء لا يضطرون إلى استخدام تلك الطريقة

فى بعض الأحيان؛ لأنه من المستحيل تجنب ذلك طوال الوقت، ولكن على الأقل يجب الإقلال من ذلك بقدر الإمكان. فإذا استمرالطفل فى فعل ما يثير ضيقك فحاول أن تترك المكان، وخذ نفسا عميقا، واشرب كوبا من الماء، ثم اطلب من شريك حياتك أن يتعامل مع الأمر، وصدقنى فقد تم حل العديد من تلك المشاكل بشكل سريع بمجرد دخول طرف جديد فيها.

- *امدح طفلك.* من المهم جدا عند تصحيح سلوك طفلك، أن تحاول التأكيد على الجوانب الإيجابية فى شخصيته وأن تشجعه على تعديل سلوكياته التى تحاول تقويمها، ويجب عليك ألا تنسى أن تكافئه إذا قام بسلوك جيد؛ لأن قيامك بتوبيخه على سلوكه السيئ وعدم مكافأته على سلوكه الجيد قد يشجعه على لفت نظرك بالقيام بالسلوكيات السلبية. عليك أيضًا أن تتعرف على السلوكيات التى يحاول جذب انتباهك من خلالها، فقد يلجأ الطفل لإثارة المشاكل لمجرد أنه متعب ويريد جذب الانتباه، وأفضل شىء يمكنك أن تفعله فى هذا الموقف هو أن تتوقف عن مناقشته وأن تقوم بمعانقته. وإذا اكتشفت أن تجاهلك له هو سبب المشكلة، فبإمكانك أن تخصص وقتا تجلس فيه معه حتى لا تضطره إلى القيام بسلوك سيئ لجذب انتباهك.
- *عامل طفلك باحترام كشخص واع.* من المهم جدا أن تشرح لطفلك أهمية السلوكيات الإيجابية، فالتعرف على أسباب عدم التزامه بالكلام الذى تقوله له قد يكون مهما، فربما يكون هناك بعض المنطق الذى يستند إليه فى ذلك، وتذكر جيدا أن الأشياء التى يهتم بها الصغار ليس من الضرورى أن تكون نفس الأشياء التى يهتم بها الكبار. لذا فمن الأفضل لك اعتبارهم أطفالا مهذبين أكثر من اعتبارهم أطفالا ناضجين، لأن كل ذلك سيسهم فى إعطاء طفلك دروسا لا تقدر بثمن فى الحياة، ولأن ذلك سيساعدهم على اتخاذ القرارات بشكل مستقل، كما أن معاملتك للطفل باحترام واعتباره شخصا واعيا سيجعله يعاملك أنت والآخرين بالمثل.

- *خصص وقتا كافيا للجلوس مع أطفالك*. من المهم أن تقضى مع أطفالك وقتا كافيا حتى تستطيع التعرف على طباعهم بشكل كاف، وحينها سيمكنك أن تعرف جيدا ما يضايقهم وأن تعرف نوع المنطق الذى يمكنه إقناعهم. وتشير الكثير من الدلائل إلى أن علاقة الأبناء الجيدة بالآباء تفيد الأبناء كثيرا خاصة فى تعليمهم، وصحتهم النفسية وشعورهم بالسعادة.
- *الالتزام بالمبادئ*: إذا كانت لديك قواعد صارمة، فتمسك بها، وإذا استلزم الموقف منح مكافأة للطفل أو فرض عقاب عليه فلا تتردد فى ذلك.
- *انتبه جيدا لكلامك*. إن سماع بعض العبارات البذيئة أثناء المجادلة أمر معتاد بالنسبة للكبار، ومن السهل عليهم أن يتجاهلوها أو أن يضعوا الأعذار لها، ولكن الأمر لا يبدو كذلك بالنسبة للطفل. فقد يضحك الشخص البالغ عندما تقول له: "أنت غبى" ولكن الأمر ليس كذلك بالنسبة للأطفال، ولهذا انتبه جيدا لتوبيخ الطفل بتلك الطريقة. حاول أن تركز على انتقاد تصرفاتهم بدلا من التركيز على انتقادهم شخصيا، فمن المهم جدا أن نتجنب المساس باعتزاز الطفل بنفسه؛ لأن ذلك قد تكون له عواقب وخيمة على شخصيته فيما بعد، فمن الأفضل لك أن تقول: "إياك أن تكتب على الحائط مرة أخرى"، بدلا من أن تقول: "أنت ولد شقى وغبى!".

مثال

قل: "هذا السلوك لا يتناسب مع شخص فى سنك" بدلا من أن تقول: "أنت تتصرف كالأطفال الصغار"، وإذا كان الطفل أصغر قليلا فيمكنك أن تقول: "هذا السلوك يتناسب مع طفل فى الثانية من عمره وأنت الآن فى الثالثة".

أيضا يمكنك أن تقول: "لا أميل كثيرا إلى تلك الطريقة التى تتكلم بها"، بدلا من أن تقول : "أنا أكرهك".

أو أن تقول "أعرف أنك ذكى، ولكنك لا تبدو كذلك عندما تتحدث بتلك الطريقة" وذلك بدلاً من أن تقول: "أنت ولد غبى".

- تذكر أن الأطفال يتعلمون الطريقة التى يتجادلون بها منك، فإذا تحدثت بطريقة فظة، أو رفضت الاستماع لهم، أو حاولت إهانتهم، أو صرخت فيهم، فستجد أن أطفالك يتحدثون بتلك الطريقة.

كيف تتعامل مع الطفل العنيد

من أصعب المواقف التى قد تمر عليك هو المجادلة مع طفل غاضب، ولهذا يتوجب عليك أولا أن تتذكر جيدا أن الغضب شعور طبيعى، ولكن المشكلة تكمن فى كيفية التعامل مع تلك المشكلة إذا حدثت مع الأطفال، ولا تفترض أبدا أن الطفل سيئ لمجرد أنه يشعر بالغضب، ولكن المشكلة قد تكمن فى كيفية تعبيره عن ذلك الغضب.

وإليك بعض النصائح فى هذا الصدد:

- يجب أن تعرف سبب غضب الطفل، وهل بالإمكان التخلص من ذلك السبب بسهولة أم لا؟ بعض الأطفال مثلا يصيبهم الغضب بسرعة عندما يشعرون بالجوع أو التعب، وهنا يمكنك حل المشكلة بأن تعطيه شيئا يأكله حتى يصبح الطعام جاهزا، وأن تتأكد من أنه قد نال قسطا وافيا من الراحة. ويجب أن تسأل نفسك ما إذا كان هناك شىء تفعله يثير غضبه. تذكر، أنه من السهل عليك أن ترى الموقف من وجهة نظرك كشخص بالغ، فقد تعتقد مثلا أنه من غير المنطقى أن يغضب الطفل إذا فقد لعبة من لعبه، بينما لديه العشرات من اللعب الأخرى، ولكن ذلك قد لا يكون نفس المنطق الذى يرى به الطفل الأمور.
- قل للطفل إنك تتفهم سبب غضبه، وأظهر تعاطفك معه بقدر الإمكان.

مثال

"أعرف أن ذلك شيء يثير الغضب حقا".

"إنني كثيرا ما أشعر بالغضب مثلك تماما، ولهذا فأنا أقدر الضيق الذى تشعر به تماما".

"من المؤكد أنك شعرت بالغضب مما فعلته "سو"، أليس كذلك؟".

- من المهم جدا أن تقر بأن الطفل محق فى غضبه، وإذا كنت تعرف سبب غضبه فأخبره بأنك متعاطف معه بسبب الضيق الذى أصابه، وحاول أن تساعده كى يقول ما يشعر به بالضبط وذلك حسب عمر الطفل؛ فتعاطفك مع الطفل فى غضبه بدلا من الوقوف ضده شيء غاية فى الأهمية، كما أنه يسهم كثيرا فى بناء علاقة قوية بينك وبينه، وقد يكون من الأنسب أن تتحدث معه فى المشكلة الأساسية فى وقت لاحق حين يكون هادئًا.
- حاول أن ترشد الطفل إلى طريقة جيدة يمكنه من خلالها أن يعبر عن غضبه، ومن الأفضل أن يحدث ذلك فى وقت لاحق عندما يهدأ الطفل. اسأل نفسك عن أفضل شيء يمكن أن يفعله الطفل عند شعوره بالغضب؛ فربما كان من الأفضل أن تشجع الطفل على الذهاب للخارج والقيام بشيء ما يفرغ فيه طاقته (لم لا تخرج وتركب دراجتك قليلا؟ لم لا تضرب أى وسادة أمامك مثلا عند شعورك بالغضب الشديد؟)، فزوجتى تقول لابنتى دائما إن بإمكانها أن تعبر عن غضبها كما تريد، وأن تضرب الأرض بقدميها كما تريد، مادام ذلك فى غرفتها، ولهذا من المهم جدا أن تعطى الفرصة لطفلك كى يعبر عن غضبه وإحباطه بطريقة معينة، وأن تساعده على اعتبار الغضب شعورا طبيعيا، كما يجب أيضا أن تعلم طفلك أن التصرفات التى يقوم بها أثناء الغضب قد تكون ضارة له وللآخرين، وحاول أن ترشده إلى طرق يمكنه التعبير عن غضبه من خلالها.

- أنصت جيدا لما يقوله الطفل وتأكد من أن طفلك يدرك جيدا أنك تستمع له باهتمام، وأعد عليه ما سمعته مرة أخرى حتى تتأكد من فهمك للموضوع بطريقة سليمة، ومن المهم جدا أن تعلم أطفالك أهمية الإنصات للطرف الآخر، فما الذى يجبرهم على الاستماع إليك إذا لم تقم أنت بالاستماع الجيد لهم؟
- من الخطأ اعتبار الأمور التى تثير غضب الطفل أمورا تخصه فقط، بل ينبغى أن تعتبر مشكلته مشكلة العائلة كلها، وحاول إشراك مدرسته وأصدقائه فى حلها.
- لا تدخل فى مناقشة مع الطفل أو تحاول توبيخه وهو غاضب، ولكن من الأفضل لك أن تقوم بمناقشة المشكلة معه فى وقت لاحق عندما يهدأ قليلا.

مثال

"لقد قمت بتوجيه بعض الألفاظ البذيئة لـ"سيلفيا" هذا الصباح، عندما قامت بتغيير القناة التى كنت تشاهدها، ألا ترى أنه من الواجب عليك أن تقوم بالاعتذار لها عن ذلك؟".

- ربما يكون من المهم أيضا أن تحاول النظر للمشكلة من نفس المنظور الذى يراها به الطفل، أو أن تحاول الوقوف إلى صفه، وعلى أية حال فإن الحلول تختلف باختلاف الطفل الذى أمامك، ولهذا يجب عليك البحث عن أفضل السبل التى يمكنك من خلالها أن تقنع طفلك بأنك تتعاطف معه وأنك ستساعده فى مشكلته، وحاول استخدام صوت هادئ وتعبيرات وجه لطيفة. ويمكنك إظهار التعاطف معه من خلال بعض اللمسات الخفيفة إن أمكن ذلك؛ لأن هناك بعض الأطفال الذين لا يحبون أن يلمسهم أحد ويفضلون وجود مسافة بينهم وبين الطرف الآخر عند شعورهم بالغضب.

- لا تُطِل فى المجادلة، فالأطفال عادة لا يميلون إلى التحدث بشكل مطول (وهو ما لن يعود بأى فائدة غالبًا)، وسيكون من الأفضل تأجيل التحدث فى تفاصيل الموضوع إلى وقت لاحق.
- من الوارد جدا أن تكون هناك أسباب مرضية وراء سلوك طفلك، ولهذا يجب عليك اللجوء إلى إخصائى فى ذلك الأمر كى يؤكد لك أن الطفل بخير أو أن يقوم بإجراء بعض الفحوصات عليه إذا كنت تشك فى أن سلوكه غير طبيعى.

المراهقون

تنطبق نفس المبادئ التى قمنا بمناقشتها على المراهقين أيضا، وإليك بعض النقاط التى قد تساعدك على التعامل معهم:

- من المهم جدا أن تخصص وقتا كافيا تجلس فيه مع أبنائك المراهقين، ولكن مع مراعاة احترام خصوصيتهم وأن تراعى وجود مسافة بينك وبينهم. حاول أن تكون دائما بالقرب منهم، حتى لو لم تتحدث إليهم بصورة مباشرة، وحاول أن تستخدم الأسئلة المفتوحة عند مناقشتهم، كأن تقول لأحدهم مثلا :"كيف كان يومك؟" بدلا من سؤاله أسئلة محددة كأن تقول: " هل كان يومك جيدا؟" والذى تجب الإجابة عنه بـ"نعم" أو "لا" فقط. وإذا لمست فيه الرغبة فى التحدث فحاول أن يكون ذلك فى صورة محادثة عادية، بدلا من أن يكون فى صورة تأنيب له، ومن الأفضل هنا أن تجرى المجادلة فى صورة محادثة تقليدية.
- أنصت جيدا وأظهر تقديرك لما يقولونه، وحاول أن تكسب تقديرهم لك عن طريق إبداء تفهمك لهم. فعلى سبيل المثال، قد تعتقد أنت وأصدقاؤك أن زيا ما لم يعد يتناسب مع العصر الحالى، ولكن على الناحية الأخرى فقد يكون رأى المراهقين فيه أنه ثوب عصرى جدا، فمن المهم جدا ترك الحرية للمراهقين كى

يختاروا ما يلبسونه؛ لأن ذلك يعد جزءا من هويتهم الشخصية واستقلاليتهم.

- كثير من المراهقين يعانون المشاكل المتعلقة بتقدير الذات، ويجب عليك أن تنتبه لذلك جيدا، وخاصة إذا كان الأمر يتعلق بالمظهر الشخصى، فلا تحاول انتقادهم بصورة حادة أو تسخر منهم بشكل مبالغ فيه، فما تعتبره مزاحا قد لا يكون كذلك بالنسبة لهم، وحاول أن تبنى شخصية أطفالك وأن تحترمهم كما لو كانوا أشخاصا ناضجين.
- بعض المراهقين يجدون صعوبة فى التعبير عن مشاعرهم جيدا، ولهذا من الواجب عليك أن تتفهم تلك المشكلة وأن تحاول مساعدتهم على التعبير عما يشعرون به بطريقة مناسبة، أما اللجوء إلى عقابهم أو توبيخهم فلن يفيد فى مثل هذه الحالات.
- تذكر جيدا أن هيبة المراهق أمام أصدقائه مهمة جدا، فمن الخطأ مثلا أن توبخه أمام أصدقائه لعدم قيامه بترتيب غرفته، والأفضل أن يحدث ذلك على انفراد.

طريقة صحيحة فى المجادلة

الأب: "إلى أين أنت ذاهب يا "ستيف؟".

ستيف: "أنا ذاهب إلى حفلة أحد أصدقائى، وهناك صديق سيأتى ليوصلنى إلى هناك، ولكننى مضطر إلى الذهاب الآن".

الأب "لكنك لم تكمل واجبك المدرسى بعد. متى يجب تسليمه؟.

ستيف: "غدا".

الأب: "ومتى ستقوم به إذن؟".

ستيف: "سأقوم به غدا صباحا".

الأب: "هل أنت واثق من أنك ستستطيع القيام به قبل فوات الأوان؟".

ستيف: "لن يكون أمامى سوى ذلك".

الأب: "كما تريد، ولكن انتبه جيدا، لأنك ستكون فى مشكلة إذا لم تستطع الاستيقاظ مبكرا غدا كى تقوم بأدائه".

ستيف:	"أنت على حق، ولكنى سأحرص على الرجوع قبل الساعة الحادية عشرة وسأضبط المنبه على الساعة السابعة والنصف".
الأب:	"حسنا، ولكن يجب أن تعرف أنه إذا لم تستطع أداء واجبك قبل ميعاد المدرسة هذه المرة، فيجب أن تعدنى بعد ذلك أنك لن تخرج من المنزل بعد ذلك قبل قيامك بالواجب. اتفقنا؟
ستيف:	"ستيف: أعدك بذلك يا أبى. مع السلامة.

ملخص

الأطفال كائنات غاية فى اللطف! ويجب عليك أن تشجعهم على تعديل سلوكهم السلبى، بدلا من توبيخهم وعقابهم بشكل مبالغ فيه. حاول بقدر الإمكان أن تتحدث إليهم بعقلانية وأن تقنعهم بتغيير سلوكهم السيئ، وحاول أن تشرح لهم أسباب المشاكل التى يقعون فيها، وساعدهم على معرفة النتائج التى قد تنجم عن قراراتهم، وحاول أن تظهر حبك لهم بقدر الإمكان.

التدريب العملى

تحدث إلى طفلك كثيرا بقدر الإمكان، وحاول أن تتعرف على ما يؤثر فيه. أى نوع من الأشخاص يريد طفلك أن يكونه؟ وما الذى يسعده؟ حاول أن تتحدث معه بقدر الإمكان فى كافة الموضوعات بدلا من الاكتفاء بإصدار الأوامر إليه فقط.


الفصل

الجدال فى العمل

هل تجادل زملاءك فى العمل بشكل مستمر؟ هل تواجهك بعض الصعوبات فى إقناعهم برأيك؟ هل يحاول زملاؤك إقناعك بخطأ رأيك، بحيث ينتهى بك المطاف إما إلى الاعتراف بالهزيمة أو الدخول فى جدال عنيف معهم؟ هل تتولى منصبًا قياديًا فى عملك وتضطر بسببه إلى الدخول فى مجادلات دائمة مع موظفيك؟ إن ذلك الفصل سيمدك ببعض الإستراتيجيات المهمة للمناقشات داخل العمل.

طريقة خاطئة فى المجادلة

("مونيكا" و"جيسيكا" فى اجتماع عمل مع بقية الزملاء)

مونيكا : "إننى أقترح الموافقة على ذلك العرض".

جيسيكا: "هل تريدين أن نوافق عليه مثلما وافقنا على صفقة "برمنجهام" الفاشلة منذ عامين؟".

مونيكا : "دعينا ننسَ ما فات، تماماً مثلما نسينا الاقتراح الفاشل الذى قدمته العام الماضى".

جيسيكا : "ليس هناك داعٍ لمواصلة هذا الجدال ".

مونيكا: "حسنًا، ما الحقائق التى تستندين إليها فى رأيك هذا؟ لا أعتقد أنه توجد دلائل يُعتمد عليها!".

جيسيكا: "أنت على حق فلو كنت فى مكانك لما عاودت التحدث فى هذا الموضوع".

الرئيس: "أرجو منكما التزام الصمت؛ فمنظركما ليس لائقًا وأنتما تتحدثان بهذه الطريقة".

تجنب المجادلات بقدر الإمكان

تتسم أماكن العمل بارتفاع مستويات التوتر فيها، فارتفاع معدلات الضغط العصبى الذى يسببه العمل، قد يتسبب فى فقدان السيطرة على الأعصاب بشكل سريع أو الدخول فى مناقشة سرعان ما يندم عليها

الشخص بعد ذلك، ولذلك فمن الأفضل لك أن تتبع القاعدة رقم ٢ وأن تسأل نفسك: هل هذه المجادلة مهمة حقًّا؟هل هذا هو الوقت والمكان المناسبان للدخول فيها؟

ربما تكتشف أن هناك شخصًا ما فى مكان عملك تتجادل معه بشكل مستمر، فاحذر مثل هذا الشخص! وحاول أن تتجنب القيام معه بعمل مشترك. ومن الأفضل لك أيضا أن تحاول التحدث معه لإصلاح العلاقة بينك وبينه حتى تكون على قدم المساواة معه.

من المهم أيضًا أن تحاول أن تشجع زملاءك وتمتدحهم؛ فتصرفك بشكل إيجابى فى مكان العمل سيسهل عليك تغيير بعض الأشياء إذا تطلب الأمر، وسيستمع الآخرون إلى شكواك إذا وجدوا أنك تقف فى صفهم فى غالبية الأحيان.

الوقت والمكان

لقد تحدثنا فى ذلك الأمر عندما كنا نتحدث عن القاعدة الذهبية رقم٢. لكن من المهم للغاية أن تجيب عن الأسئلة الآتية، وهى:

- هل من الأفضل إجراء تلك المجادلة فى اجتماع عام، أم إجراؤها بشكل منفرد؟
- إذا كان من الأفضل إجراء المجادلة بشكل منفرد، فهل تريد شخصًا ما إلى جانبك أم تفضل الدخول فى المجادلة بمفردك؟
- هل من الأفضل القيام بتلك المجادلة على الورق أو القيام بها وجهًا لوجه؟ وإذا كنت تريدها أن تتم وجهًا لوجه، فهل سيكون من الأفضل إرسال رسالة إلكترونية للطرف الآخر أولًا تعبر فيها تساؤلاتك عن الموضوع قبل المجادلة؟
- هل يمكنك تحديد أنسب وقت للقيام بالمجادلة؟ فمثلا، قد تكون الساعة الرابعة عصر آخر أيام أسبوع العمل وقتًا غير مناسب لذلك.

ومن المهم جدًّا أن تهتم بتلك النصائح قبل المجادلة، وخاصة إذا كنت موظفًا صغيرًا أو حديث العمل فى الشركة.

* عندى سؤالان مهمان بخصوص ذلك الاقتراح، هل الوقت مناسب لطرحهما الآن؟ ».

قدم مصلحة العمل على أى شىء آخر

تمتلئ كثير من الشركات بالموظفين الذين يسعون لإثبات ذواتهم فى العمل، وقد يكون التنافس بينهم أمرًا جيدًا فى كثير من الأحيان. لذا فمن المهم جدًّا أن يراك الآخرون فى صورة الشخص الذى يضع مصلحة العمل فوق أى اعتبار آخر، ولهذا يجب أن تصب كافة المجادلات التى تقوم بها فى مصلحة العمل وليس فى مصلحتك الشخصية، وبهذه الطريقة ستكسب إلى صفك الكثير من العاملين أثناء المجادلة، كما أن تلك الطريقة ستساعدك على إيجاد أرضية مشتركة بينك وبين من تجادله، وستسهم فى اتفاق الجميع معك على أن مصلحة الشركة فوق كل اعتبار، وإذا نجحت فى إظهار من أمامك بمظهر الشخص الذى يفضل مصلحته الشخصية على مصلحة الشركة فتأكد أنك فى طريقك للانتصار فى المجادلة.

من المهم أيضًا أن توضح سبب قيامك بإثارة ذلك الموضوع بالتحديد، فهل سبب ذلك هو حرصك على الظهور بمظهر جيد أمام الآخرين، أم أنك تحاول إظهار شخص ما بمظهر سيئ، أم لأن ذلك الموضوع غاية فى الأهمية بالنسبة للشركة؟ حاول أيضًا أن تفكر جيدًا فى دوافعك للمجادلة، لأن المجادلات ذات الدوافع السيئة قد تكون لها نتائج كارثية، ولذلك حاول تجنب تلك النوعية من المجادلات بقدر الإمكان.

احرص على انتقاء المجادلات بعناية

هناك الكثير من الموضوعات التى تستحق المجادلة فى مجال العمل، ومن المؤكد أن هناك الكثير من الأشياء التى يراودك الاعتقاد بإمكانية

تنفيذها بشكل أفضل، ولكن يجب أنه تنتبه جيدًا إلى أنك إذا صرت معروفًا بأنك كثير الدخول فى المجادلات لأى سبب فى مكان العمل فإن ذلك سيضعف من موقفك فى المجادلة بالتأكيد. لذا فمن الأفضل لك ألا تدخل فى مجادلة تدور حول ماكينة شرب القهوة، ومن الأفضل لك أن تتركها لزملائك الآخرين وأن تترقب مناقشة أخرى أكثر أهمية من ذلك؛ فالشخص قليل الكلام يجذب الانتباه دائمًا عندما يبدأ فى التحدث، والعكس من ذلك صحيح بالنسبة للشخص كثير الكلام.

شجِّع الآخرين على مجادلتك

إذا كنت تشغل منصبًا قياديًّا فى العمل، فلا تحاول تجنب الدخول فى المجادلات، فذلك لن يكون فكرة جيدة، لأنه كلما كشف الآخرون عن أفكارهم ومخاوفهم، على الأقل فى الأمور المهمة، كان ذلك أفضل. ومن الأفضل لك أن تستوضح كافة المشاكل والتساؤلات المتعلقة بكافة أمور العمل كى يتم حلها بشكل سريع بدلا من تجاهل تلك المشكلات وتركها حتى تتفاقم. قد تحدوك الرغبة عند ترؤس اجتماع ما بأن تسارع بالانتهاء من القضايا المطروحة، ولكن سرعة إنجاز العمل ليست كل شىء، فالأهم من ذلك هو مراعاة الدقة فى اتخاذ القرارات، فتجاهلك لأراء موظفيك أثناء الاجتماع قد يولد لديهم الشعور بالمرارة، كما أن وجود معارضة غير معلنة لقراراتك أثناء الإجتماع لن يكون مفيدًا بأى حال، ونفس الشىء يحدث إذا تحدثت بطريقة غير لائقة مع أى شخص يعارض رأيك، فقد يكون ذلك عائقًا أمام الموظفين لطرح وجهات نظرهم فى الموضوع. يجب عليك أن تنصت جيدًا لكل الآراء، للاستفادة مما يسمى بالـ "العصف الذهنى"، فالفهم الجيد للموضوع يتحقق عند السماح للآخرين بطرح كافة آرائهم فى الموضوع دون إشعارهم برفضك لسماع ما يقولونه.

حاول أن تجذب الآخرين إلى صفك

إذا كنت بصدد التخطيط لاجتماع أو مواجهة ما، فمن المهم أن تحاول جذب الآخرين إلى صفك، وأن تناقش الأمر مقدمًا مع زملائك، وأن تفكر فى الأشخاص الذين يمكن أن يعارضوك فى الاجتماع. ومن المهم جدًّا أن تضمن وجود مؤيدين لك فى الاجتماع لتزداد فرصك لكسب المجادلة، كما أن وجود تأييد كبير لرأيك بعد انتهاء كلامك فى الاجتماع مباشرة، سيزيد أيضًا من دعم موقفك، ونفس الشىء إذا وجدت أن شخصًا ما يساوره بعض القلق بخصوص أمر ما فى العمل فيمكنك إزالة القلق الذى يشعر به وكسبه إلى صفك، ومن الأفضل أن يحدث كل ذلك قبل الاجتماع بدلا من حدوثه أثناء انعقاده.

إياك أن تفقد أعصابك

إن فقدان أعصابك فى العمل قد تكون له نتائج غاية فى السوء، وقد يعمل على تشويه صورتك المهنية وإظهارك بمظهر الشخص الذى فقد السيطرة على الأمور. فإذا كنت من ذلك النوع الذى يفقد أعصابه بسهولة فابذل قصارى جهدك حتى لا يحدث ذلك، ويمكنك أن تراجع القاعدة الذهبية رقم ٣ فى ذلك الصدد. وفى حالة توجهك لاجتماع عصيب فتخيل نفسك وأنت غاضب أولا (فربما كان هناك شخص معين يتسبب فى إثارة أعصابك)، وتخيل نفسك قد فقدت القدرة على السيطرة على أعصابك ولكنك رغم ذلك تحاول الحفاظ على هدوئك. فالتفكير فى المواقف التى قد تحدث والسيطرة على أعصابك مقدما شىء غاية فى الأهمية، وسيكون هناك رد فعل جيد لمناقشاتك إذا تمت بطريقة هادئة واحترافية، أما فقدان السيطرة على أعصابك فقد يسهم فى خسارتك للمجادلة.

اعمل على حل المشكلات

يميل طرفا المجادلة فى غالبية الأحيان إلى محاولة الوصول إلى حل وسط يرضى الطرفين، وقد ينجح ذلك فى بعض الأحيان، ولكن انتبه جيدًا، لأن الحل الوسط قد يتم دون النظر إلى الاختلافات الجوهرية فى الآراء داخل الشركة؛ فقد يتفق الفريقان على الخطوط العريضة للمشروع، مع وجود اختلافات جوهرية فى وجهات نظرهم، وهنا من الأفضل حل هذه الخلافات إذا كان ذلك ممكنًا. أحيانًا لا يمكن التوصل إلى حل وسط ويتوجب اتخاذ قرار حاسم فى المسألة، وفى هذه الحالة يجب عليك أن تقدر أهمية كل من هم على مائدة الاجتماعات وأن تشعره بأنك استمعت إليه بشكل جيد، وأن تعترف بأهمية آرائهم، وأخبرهم بأن الاستماع لكافة آرائهم قد أسهم فى الوصول لأفضل قرار فى ذلك الشأن، وأظهر تفهمك لمخاوفهم، ووضح لهم كيف أنك استطعت الاستماع لهم وتقبل آراءهم، وحاول أن تخرج لهم بدروس مستفادة من تلك الصفقة.

كن أمينًا

إذا كنت تريد بشدة أن يتم تأييد مشروعك أو أن يتم الأخذ بوجهة نظرك، فإن ذلك قد يدفعك إلى تغيير بعض الأرقام كى تظهر بشكل أفضل أو إخفاء بعض المشاكل التى قد تنجم. وإياك أن تكذب، لأن اكتشاف كذبك قد يعنى تدمير مستقبلك المهنى، وعدم الثقة فيك مرة أخرى، فالأمر لا يستحق كل تلك المخاطرة.

كيف تتعافى من آثار المجادلة؟

إذا كانت لديك مشكلة فى العمل فمن الأفضل لك أن تحاول حلها بسرعة، وإذا حدث أن تصرفت بشكل سيئ تجاه شخص ما فاعتذر له وأكد له أن ذلك لن يحدث مرة أخرى، وهذا مهم جدًّا وخاصة إذا كان الشخص

الذى أسأت إليه هو رئيسك فى العمل؛ فتصرفك بطريقة مهنية وأمينة تجاه رئيسك سيعزز من فرصك للحفاظ على وظيفتك.

وفى حالة ما إذا حدث ذلك وكنت تتولى منصبًا قياديًّا فى العمل، فيجب عليك أن تحسِّن العلاقة مع الشخص الذى تصرفت تجاهه بصورة سيئة، وإلا فقد يحدث تمرد عليك داخل العمل نتيجة لتصرفك قد تعجز معه عن استخدام سلطتك. ولهذا فمن الأفضل فى تلك الحالة إعادة روح المودة لمكان العمل، وأن تبذل قصارى جهدك لتجاوز الخلافات والمضى قدمًا إلى الأمام. وإذا حدث أن تصرفت بشكل سيئ، فاعتذر عما بدر منك؛ فهذا لا يعنى أنك شخص ضعيف، فمن الواجب على الشخص القوى أن يعترف بخطئه فى بعض الأحيان، كما أن ذلك سيكسبك المزيد من الاحترام إذا تحملت مسئولية أى أخطاء تسببت فيها.

طريقة خاطئة فى المجادلة

مونيكا : "إننى أقترح الموافقة على ذلك العرض".

جيسيكا: "أعتقد أنه يجب علينا أن نفكر جيداً فى هذا العرض، فهو يبدو عرضًا جيدًا، لكن يجب ألا ننسى الأخطاء التى وقعنا فيها فى الصفقات السابقة، ولهذا من الواجب علينا أن ندرسه جيدًا قبل الموافقة عليه".

مونيكا : "نعم، فأنا أذكر الاقتراح الفاشل الذى قدمته العام الماضى".

جيسيكا: "مونيكا، أعتقد أنه من الأفضل أن نركز على الصفقة التى أمامنا. لقد أوضحت رأيك فى أن الصفقة تتضمن الكثير من المميزات، ولكن يجب علينا أن ننتبه إلى مخاطرها أيضا".

مونيكا "حسنًا، ما العيوب التى ترينها فى تلك الصفقة"؟.

جيسيكا: "أعتقد أن هناك خطرين أساسيين متعلقين بتلك الصفقة وهما........".

ملخص

اختر المجادلات التى تود أن تدخلها فى مكان العمل بحرص، وحاول أن تتأكد من وجود من يساندك فى رأيك فى المجادلة، وهذه الطريقة كثيرًا ما يتم استخدامها فى الاجتماعات. احرص على أن تكون دقيقًا وواضحًا فى طرح أفكارك مع التركيز فى كلامك على الاهتمام بمصالح الشركة.

التدريب العملى

فى أى اجتماع حاول أن تراقب جيدًا ما يقوله ويفعله الآخرون، واسأل نفسك ما الوقت الأمثل الذى يمكنك فيه مقاطعة شخص ما أثناء حديثه؟ وكيف ينجح الآخرون فى نيل الموافقة على اقتراحاتهم؟ وما الطريقة المثلى للمجادلة، والتى قد تنجح فى تغيير القرارات التى تقوم بها الشركة؟ وإذا كنت مديرًا فيمكن توجيه تلك الأسئلة للعاملين معك لتحصل على نطاق عريض من الآراء.


الفصل

التعبير عن الشكوى

من المؤكد أننا قد مررنا جميعا بتلك التجربة، حيث يجذبنا شكل المنتج عند رؤيته فى المتجر، ولكن عند عودتنا به إلى المنزل نكتشف أنه معطوب. ونفس الشىء يحدث إذا لجأنا إلى كهربائى تبدو عليه مظاهر الثقة، ومن ثم نفاجأ بعد انتهائه من العمل وانصرافه بتكرار حدوث العطل بعد أن أخذ مقابل عمله. ونفس الشىء إذا ذهبنا لقضاء عطلة ما بعد قراءتنا نشرة الدعاية الخاصة، ثم بعد ذلك نكتشف بعد وصولنا للمكان أنها لم تكن بذلك الشكل التى كانت تبدو عليه فى النشرة. فى مثل هذه المواقف، إذا قررنا استرداد أموالنا فلن يكون هناك مفر من دخولنا فى مجادلة (رغم أنى أعرف مدى صعوبة ذلك فى الأحيان، وأن كثيرًا منا يفضل أن ينسى الموقف ويبتلع خسارته)، ولكن إذا ما اخترنا الدخول فى المجادلة وجب أن نعرف أنه سيكون من الصعب علينا إقناع الطرف الآخر بوجهة نظرنا حتى لو كنا على حق. فى هذا الفصل سنتعلم كيفية الدخول فى مناقشة فى مثل هذه المواقف دون شعورنا بالقلق على الإطلاق.

طريقة خاطئة فى المجادلة

جوناثان: "صباح الخير، لقد اشتريت منكم زوجًا من الأحذية أمس وقد تمزق بمجرد وصولى إلى منزل. أنا مستاء جدًا من تلك الخدمة السيئة. إننى لم أر متجرًا أسوأ من ذلك فى حياتى".

تينا: "صباح الخير يا سيدى، هل يمكن أن أعرف كيف حدث ......؟".

جوناثان: "هل تقصدين أننى أنا السبب فى ذلك؟ أنا أعرف ذلك الأسلوب جيدًا ولكن يجب أن تعرفي أن السبب يكمن فى الحذاء وليس فىَّ".

تينا: "أريد أن أعرف فقط متى اشتريت الحذاء؟".

جوناثان: "لقد فاض بى الكيل، فأنا لست مضطرًا لملء استبيان مطول كى أسترجع نقودى. أريد أن أتحدث إلى المدير الآن!

تينا: حسنًا، أخشى أن يكون المدير مشغولاً الآن ولكن ....".

جوناثان:	"كاذبة! أنا أعلم وأنت تعلمين أنه ليس مشغولاً، أرجوك لا تحاولى إهانة ذكائى".
تينا:	"سيدى، أنا أحاول أن أساعدك قدر الإمكان".
جوناثان:	"هراء" (ثم يغلق الهاتف بعنف).

من الواضح مما سبق أن "جوناثان" لم يستفد شيئًا من تلك الطريقة فى المجادلة، ولهذا من المهم جدًّا أن نطبق القواعد الذهبية فى هذا النوع من المواقف.

تجنب المجادلات قدر الإمكان

تذكر جيدًا القاعدة الذهبية رقم ٢. إن أفضل شىء يمكنك أن تفعله مع كم المشاكل الكبيرة التى من الطبيعى أن تواجهها بوصفك مستهلكًا هو تجنب الدخول فى المجادلات قدر الإمكان، ومن الأفضل لك أن تشترى المنتجات ذات العلامات التجارية المعروفة وأن تقوم بشرائها من المتاجر حسنة السمعة لتضمن جودة البضاعة التى تشتريها، وهناك العديد من المواقع الإلكترونية والمنشورات الدعائية التى يمكنك من خلالها معرفة مدى مصداقية منتجات بعينها.

ونفس الأمر أيضًا فى حالة الاضطرار للاستعانة بشخص حرفى؛ فأفضل شىء نفعله فى هذه الحالة هو سؤال الأصدقاء والمعارف عما إذا كانوا يعرفون واحدًا؛ لأنه إذا قام سباك ما بعمل جيد لأحد معارفك مقابل أجر معقول فمن المنطقى أنه سيفعل نفس الشىء معك، ولكن يجب ألا يمنعك ذلك من توخى الحذر معه، وخاصة إذا كان العمل الذى سيقوم به كبيرًا. وإليك بعض النصائح فى هذا الشأن:

- احرص على كتابة عقد بينك وبينه، وقم بالاتفاق معه بشكل دقيق على العمل الذى سيقوم به بالضبط، وعلى الميعاد الذى ستقوم فيه بإعطائه النقود.
- لا تدفع القسط الأخير إلا مع انتهاء العمل، وإذا رفض الموافقة على ذلك، فانتبه جيدًا، وحاول أن تبقى على بعض المال لتدفعه لشخص ما ليقوم بإكمال العمل على سبيل الاحتياط.
- لا تقم بدفع جزء كبير من المبلغ مقدمًا، ولكن من الأفضل أن تبدأ بدفع النقود مقابل بعض الأشياء الضرورية لبدء العمل.
- إذا كان المشروع كبيرًا، كبناء ملحق مثلا، فيمكنك تخصيص جزء من المال لأى شىء قد يحدث بعد انتهاء العمل، على الأقل لمدة ستة أشهر، تحسبًا لإصلاح أى عيب قد يظهر بعد ذلك، وإذا لم يحدث ذلك يمكنك إعطاء المبلغ للعامل؛ وهو الأمر الذى سيكون حافزًا له للقيام بالعمل بشكل جيد، ولضمان عدم اعتراضه إذا حدثت أية مشكلة بعد ذلك.
- من الأفضل أن يكون العامل أو السباك أو الكهربائى الذى تتعامل معه تابعًا لمؤسسة متخصصة فى ذلك المجال.

كن مستعدًّا للشكوى

إذا لم يفلح كل ما سبق فى تجنبك للمشاكل ووجدت نفسك مضطرًّا للشكوى فتذكر جيدًا القاعدة رقم ١: كن مستعدًّا.

- يجب أن تحدد بالضبط الشىء الذى تشتكى منه، فلا تكتفِ مثلا بالقول إن الفندق كان سيئًا ولكن يجب أن تكون محددًا فى شكواك.
- تأكد من معرفة كافة العيوب الخاصة بذلك المنتج، وأن يكون لديك كل المعلومات الخاصة بالموضوع، وأن يكون بمقدورك تحديد مكان وزمان الشراء وكافة التفاصيل المتعلقة بالمنتج.

- فكر مقدمًا فى التعويض الذى تريده، فهل سيغطى استرداد المبلغ الذى دفعته بالكامل كافة الخسائر التى تكبدتها أم أن هناك خسائر إضافية عانيت منها بسبب تلك المشكلة؟

الشكوى بطريقة مهذبة

من الطبيعى أن تشعر بالضيق لقيامك بدفع نقود مقابل بضاعة أو خدمة سيئة، ولكن من المؤكد أن شكواك ستكون أكثر فاعلية إذا تمت بشكل مهذب، وتذكر أن الشخص الذى تتحدث إليه لن يكون غالبًا هو السبب فى تلك المشكلة لأنه لن يكون سوى ممثل لتلك الشركة. هل تتذكر المثال الذى ذكرناه آنفًا عن "جوناثان"؟ لقد صب جام غضبه على "تينا"، ولكن ذلك لم يساعده على استرداد المال الذى دفعه.

- إن مناداة من أمامك باسمه قد تكون شيئًا لطيفًا وتسهم فى بناء علاقة ودية، ولذلك إذا كنت تتصل هاتفيًّا بإحدى الشركات أو كنت تتحدث إلى أحد الأشخاص الذى يمثل الشركة فحاول أن تعرف اسمه وأن تناديه به؛ فذلك يزيد من الألفة بينك وبينه وحاول أن تظهر بمظهر شخص يعانى مشكلة ما بدلا من الظهور بمظهر العميل الذى يبدى شكواه بشكل رسمى.
- عند قيامك بإبداء الشكوى حاول أن تشير إلى اسم الشركة فى كلامك، فمثلا إذا كنت تتحدث مع أحد ممثلى بنك من البنوك فقل: "أعتقد أنه يتوجب على بنك "..." أن يعوضنى عن تلك الخسارة، بدلا من: "أعتقد أنه يجب عليكم تعويضى عن تلك الخسارة"، ويجب عليك استخدام الكلمات المهذبة مع الشخص الذى تتحدث معه حتى لو كنت على خلاف مع شركته.
- كن إيجابيًّا، قل مثلًا: "إننى لا أنكر أن الخدمات التى قدمتها شركتك كانت جيدة فيما سبق، وأنا مسرور جدًّا بمنتجاتكم، ولكن يبدو أنه

لا مفر من الاعتراف بأن توصيل الخدمة يتأخر أكثر من اللازم. ألا تتفق معى فى أن سرعة التوصيل لم تعد كما كانت فى الماضى؟

تحلَّ بالعقلانية

حاول أن تكون عقلانيًّا فى التعويض الذى تطلبه، ولا تحاول طلب تعويض مبالغ فيه؛ لأن ذلك سيكون بلا فائدة، فلا تحاول مثلا أن تطلب ٣٠٠٠ جنيه تعويضًا عن الأضرار التى أصابتك من جراء شرائك كيسًا من الجمبرى الفاسد من أحد المتاجر، وإلا فستبدو غاية فى الغباء بالنسبة لهم.

أمثلة مفيدة

"أنا لا أريد استرداد كل ما دفعته لأن البضاعة فى حالة جيدة، لكن المشكلة هى أننى خسرت بعض النقود بسبب تأخركم فى توصيلها".

"عندما تسلمت منكم حاجيات البقالة اليوم وجدت أن بعضًا من "الأفوكادو" الذى طلبته غير ناضج. لقد قمت بشرائه لحفلة عشاء سأقيمها الليلة، والآن فأنا لا أعرف حقًّا ماذا أفعل. أرجو منكم تعويضى عن ثمن "الأفوكادو" من فضلكم".

حاول أن تطلب شيئًا معقولا يرضى كلا الطرفين. فمثلا إذا كنت تتناقش مع السباك فلا تتوقع أن يقضى طيلة اليوم فى فى عملك فقط، ولكن إذا أظهرت له تفهمك بأنه مشغول بزبائن آخرين فقد يمكنك أن تكسبه إلى صفك.

حاول أن يكون تعويضك مفيدًا للشركة

إن قيامك بالشكوى سيكون شيئًا سهلا بالنسبة لك إذا استطعت أن تظهر للطرف الآخر الفائدة التى سيجنيها من جراء تعويضك بالشكل المناسب.

أمثلة مفيدة

"إننى دائمًا ما أمدح شركتكم أمام أصدقائى و أقول إنها شركة ممتازة، ومن المؤكد أن ذلك قد عاد عليكم بالنفع المادى بشكل جيد، ولكنى لا أعدك بأن أتكلم عن شركتك بشكل جيد بعد ذلك إذا لم تعوضونى عن الأضرار التى أصابتنى جراء ذلك".

"ما رأيكم فى أن تعطونى خصمًا مقداره ١٠ جنيهات فى المرة القادمة؟ إذا رفضتم ذلك فسأضطر إلى التعامل مع تاجر تجزئة آخر فى المرة القادمة".

كن غاية فى الحذر فى المثال الأخير. فإذا كان باستطاعتك استرجاع النقود بشكل فورى، فلا تنتظر أن يحدث ذلك فى المرة القادمة، ولا تلجأ إلى تلك الطريقة إلا إذا كنت واثقًا منها، ومن أنها ستكون مفيدة أكثر من استرجاع نقودك بشكل فورى.

أيضا فإن طلبك للتعويض بعد مناقشتك الموضوع مع الطرف الآخر سيكون أفضل من طلبك للتعويض بشكل مباشر.

أمثلة مفيدة

" لم تكن البضاعة جيدة بالشكل المطلوب، ولهذا يجب على شركة "سميث" وشركائه أن تعوضنى عن ذلك. هل يبدو لك مبلغ ٦٠ جنيهًا مبلغًا جيدًا؟".

إن أفضل سؤال يمكن سؤاله هنا هو:"لماذا ترفض تعويضى عن الضرر الذى تسببت فيه؟"، وهو الأمر الذى يسميه المحامون بمشكلة الدليل (وقد سبق أن تكلمنا عن ذلك فى القاعدة الذهبية رقم ٣). فبدلا من أن تشرح سبب طلبك للتعويض، سيكون على الشركة أن تشرح سبب رفضها لذلك.

أيضًا سيكون من المفيد أن تسأل الشركة بضعة أسئلة:

* أريد فقط أن أتفهم وجهة نظركم بشكل جيد: فهل توافقوننى على أنكم قد تأخرتم فى تسليمى للبضاعة؟ هل تدركون أنكم بذلك قد تسببتم لى فى خسارة قدرها ٦٠ جنيهًا بالإضافة إلى الأضرار الأدبية الأخرى التى سببتموها لى؟ ".

فربما تسهم الإجابة عن هذه الأسئلة فى تفهمهم طلباتك بشكل أكبر.

تذكر أيضًا أنه من المهم أن تعرف وظيفة الشخص الذى تتحدث إليه. ومن الأهمية بمكان توضيح ما إذا كنت تطلب هذا بشكل رسمى أم بشكل ودى، فإذا كان الأمر هو الأخير، فيجب عليك أن تثبت للشركة أن تعويضك سيعود عليها بالفائدة المادية:

* لقد استخدمت بطاقة الائتمان الخاصة بشركتكم منذ ثلاث سنوات. ولكننى فوجئت ببعض المصاريف الإضافية التى قمتم بوضعها على البطاقة دون داع. ولذلك أرجو منكم أن تردوا لى تلك المصاريف مرة أخرى، وإلا فسأضطر إلى ترككم والتعامل مع شركة ائتمان أخرى ".

سيكون من الجيد أيضًا استخدام الأسئلة التى تبدأ بـ"ماذا" فى ذلك الأمر. فبدلا من أن تقول مثلا لماذا قامت الشركة باتخاذ هذا القرار يمكنك أن تسأل: "ما الأسباب التى دفعتكم لاتخاذ ذلك القرار؟"، وبدلا من أن تسأل: "لماذا لا تستطيع توصيل البضاعة؟" يمكنك أن تقول: "متى يمكنك توصيل البضاعة؟".

لمن تشتكى؟

ربما يكون من الصعب فى بعض الأحيان أن تعرف لمن يجب أن تشتكى بالضبط: هل يجب أن تشتكى إلى المتجر، أم إلى الشركة المصنعة، أم إلى مؤسسة متخصصة فى ذلك المجال؟ وهناك بعض النقاط المهمة التى يجب أن تضعها فى اعتبارك فى هذا الصدد:

- ما المكان الذى تراه مناسبًا من بين الأماكن السابقة لتقديم شكواك؟
- أى من الأماكن السابقة قد تؤدى الشكوى فيه إلى نتيجة طيبة من وجهة نظرك؟

فى بعض الأحيان قد تلجأ بعض المتاجر إلى التخلص من شكاوى العملاء بأن ينصحوهم باللجوء إلى الشركة المصنعة لذلك المنتج، ولكنك لست مضطرًّا لذلك، وتذكر جيدًا أنك قد دفعت النقود لذلك المتجر وأن العقد الذى بحوزتك هو عقد بينك وبين المتجر وليس بينك وبين الشركة المصنعة. وإذا كان من الضرورى مراجعة الشركة المصنعة فليفعلوا هم ذلك، ولكن الأمر يختلف إذا أصاب المنتج عطل ما بعد وقت قصير من شرائه، أو إذا كنت تفضل إصلاح المنتج عن استرداد نقودك؛ ففى هذه الحالة سيكون من الأفضل لك أن تراجع الشركة المصنعة.

من النقاط الأساسية هنا تحديد ما إذا كان المنتج تالفًا من البداية أم أنك السبب فى تلفه، وفى هذه الحالة كلما تقدمت بشكواك بشكل أسرع، عجز المتجر الذى اشتريت منه المنتج عن الادعاء بأنك السبب فى تلفه أو أن المشكلة قد تكون فى كثرة استعمالك المنتج. ولذلك، من المهم جدًّا فى حالة حدوث مشكلة ما فى المنتج أو الخدمة أن تذهب إلى المكان الذى اشتريتها منه فى أسرع وقت، ونفس الشىء إذا كان الأمر يتعلق بعدم رضاك عن الخدمة التى يقدمها الفندق الذى أقمت فيه - فمن الأفضل أن تتم الشكوى فى حينها وفى المكان نفسه.

أهم القوانين الخاصة بحماية المستهلك

سيكون من الصعب علىَّ أن أذكر كل القوانين الخاصة بحماية المستهلك فى هذا الكتاب، لأن ذلك سيزيد من حجمه وسعره، ولكن إليك بعضًا من المبادئ الرئيسية فى هذا الصدد:

- يجب توافر ثلاثة متطلبات أساسية فى أى منتج: أن تكون كافة البيانات الخاصة به مكتوبة عليه، وأن يكون ملائمًا للغرض الذى صنع من أجله، وأن يكون ذا جودة معقولة.
- الجودة المعقولة للمنتج تعنى أن يصل إلى مستوى محدد يعتبره المستهلك معقولا بالنسبة لسعره ونوعه، والسعر مهم جدًّا فى تلك الحالة، لأن المنتج الرخيص لن يكون بالتأكيد بنفس جودة مثيله ذى الثمن المرتفع.
- إذا لم يتوافق المنتج مع المتطلبات الثلاثة المذكورة آنفًا، فتلك مسئولية البائع، ومن حق المستهلك أن يسترد أمواله فى تلك الحالة "فى غضون مدة معقولة من الوقت"، وتذكر جيدًا أن من حقك استرداد أموالك: فلا تقبل باستبدال المنتج، إلا إذا أردت ذلك.
- بصفة عامة فإن المستهلك هو الشخص الذى يتوجب عليه الإقرار بأن المنتج يتضمن بعض العيوب.
- بالنسبة للخدمات، من المهم أن يتم تقديمها للمستهلك بقدر جيد من الاهتمام والكفاءة، وإذا لم يحدث ذلك فمن حق المستهلك أن يطلب إعادة تقديم الخدمة مرة أخرى دون مصاريف إضافية. وإذا تم رفض طلبك يمكنك فى هذه الحالة أن تطلب من شخص آخر أن يقوم بالعمل ثم تطالب الجهة الأصلية بثمن الخدمة التى دفعتها.
- فى حالة قيامك بدفع ثمن الخدمة أو المنتج بواسطة بطاقة الائتمان يمكنك استرداد ما دفعته من خلال شركة الائتمان إذا كانت هناك بعض الصعوبات فى استرداد النقود من الجهة التى اشتريت منها المنتج أو الخدمة.

احتفظ بالأدلة

إذا كنت بصدد تقديم شكوى معينة فمن الأفضل لك أن تحتفظ بأكبر قدر ممكن من الأدلة، واحتفظ بنسخة من الرسائل التى أرسلتها والردود

التى أرسلها الطرف الآخر، وقم بتدوين ملحوظة تشير إلى أية مناقشة قمت بها، والتقط بعض الصور للمنتج السيئ الذى اشتريته أو العمل الردىء الذى قام به العاملون فى تلك الشركة.

اذهب إلى أعلى مستوى فى الشركة

إذا كانت شكواك خطيرة وسيكون من الصعب أن تتلقى ردًّا سريعًا عليها، فمن الأفضل أن تقدم شكواك لأعلى مستوى فى الشركة. فحاول مثلا أن تبعث برسالة إلى مدير خدمة العملاء فى الشركة وأن تبعث بنسخة منها إلى رئيسها التنفيذى، وسيكون فى إمكانك فى الغالب أن تعرف كافة التفاصيل الخاصة بهما من خلال الموقع الرسمى للشركة. وفى حالة عدم تلقيك ردًّا حاسمًا فى غضون ١٤ يومًا، ابعث الرسالة إلى الرئيس التنفيذى مرة أخرى.

الحصول على مساعدة

إذا شعرت بأنك فى حاجة إلى مساعدة، فيمكنك أن تلجأ إلى "مكتب الاستشارات المحلى" أو "الهيئة التجارية لقياس مستوى الجودة". وفى حالة قيامك بدفع مبلغ كبير من المال فمن الأفضل لك الاستعانة بمحام فى ذلك الأمر، أو اللجوء إلى الصحف ذات الشهرة الواسعة أو البرامج التليفزيونية التى تتطرق لهذه الأمور، بل ويمكنك إذا لزم الأمر أن تحاول الوصول إلى أحد أعضاء البرلمان إذا كانت المشكلة تشمل أناسًا آخرين، أو فى حالة تضررك بشكل كبير من جراء المنتج أو الخدمة السيئة.

من الممكن أيضًا أن تقوم بالشكوى إلى النقابة المعنية بذلك المجال، وسيكون ذلك أفضل فى حالة تعرضك لمعاملة سيئة من شخص ما ينتمى إلى إحدى تلك المؤسسات، فنجد هنا مثلا أن نقابة المحامين مسئولة عن المحامين الذين ينتمون إليها.

طريقة صحيحة فى المجادلة

جوناثان: "صباح الخير، هل هنا متجر "كلوجز" من فضلك؟".

تينا: "صباح الخير يا سيدى، أنا "تينا"، هل يمكننى مساعدتك بشىء ما؟".

جوناثان: "حسنًا، لقد اشتريت زوجًا من الأحذية من متجركم أمس وارتديته لأول مرة بعد الظهيرة فى اليوم نفسه، هل تتخيلين ما حدث؟ لقد انفصل نعل الحذاء عند خروجى به لأول مرة مع ابنتى إلى نزهة فى الحديقة".

تينا: "أنا آسفة جدًّا لذلك. هل معك الفاتورة؟".

جوناثان: "بالتأكيد، بالإضافة إلى الصور أيضًا".

تينا: "حسنًا، يمكنك أن تأتى به فى أى وقت وسنقوم بإصلاح الحذاء لك".

جوناثان: "أخشى أننى مضطر لاسترداد النقود يا "تينا"، فالحذاء الجديد لن يكون بالتأكيد بجودة حذاء تم إصلاحه من قبل، ويجب أن تعلمى أيضًا أننى دائمًا ما أمدح متجركم أمام أصدقائى".

تينا: "يبدو أنك مصرّ على استرداد نقودك! حسنًا، حاول أن تسأل عنى عند مجيئك للمحل وسأتولى الأمر بنفسى، وسأرى إذا كنا نستطيع أن نرد لك النقود مع شهادة ضمان أم لا".

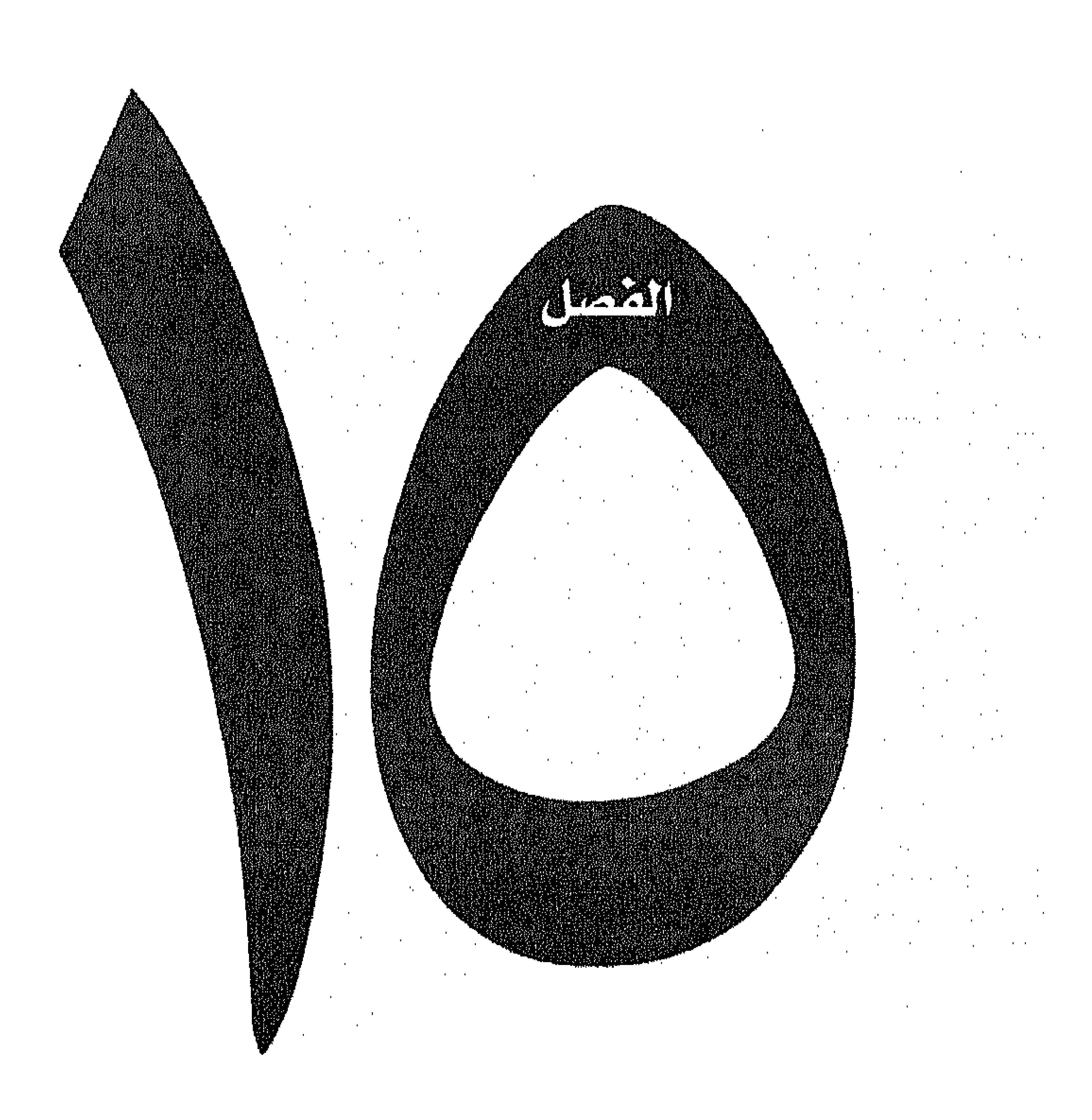
جوناثان: "اتفقنا، وداعًا".

ملخص

عند لجوئك للشكوى بصدد بضاعة أو خدمة سيئة، حاول أن تتحدث بأسلوب مهذب وحازم فى نفس الوقت، ومن المهم جدًّا أن تتعرف على المشكلة وأن تضع تصورًا لكيفية حلها، وكن عقلانيًّا فى طلباتك. وعند تعاملك مع الشركة من المهم أن تحتفظ بعلاقة جيدة مع الشخص الذى تتعامل معه، كما يمكنك إذا لزم الأمر أن تتقدم بشكواك إلى أعلى المستويات فى الشركة، وتذكر دائمًا أن هناك بعض المؤسسات التى يمكنها مساعدتك فى هذا الأمر إذا لم تتلقَّ الرد المناسب على مشكلتك من الشركة التى تعاملت معها.

التدريب العملى

إذا كانت لديك شكوى بصدد شىء ما، فحاول أن تتحدث مع أى شخص سبق له أن تعرض لمثل ذلك الموقف، وحاول أن تخرج منه ببعض النصائح المفيدة، وتأكد جيدًا من قيامك بتسجيل كافة التفاصيل المتعلقة بالمشكلة، وحاول أن تحتفظ بهدوئك وأن تتعامل مع الموضوع بشكل عقلانى.


الفصل
١٥

كيف تستفيد تمامًا من الخبراء

تبرز أصعب المجادلات عندما يكون الطرف الآخر فى المجادلة خبيرًا فى مجال ما، كأن يكون معلمًا أول أو مالكًا لأحد المصارف أو طبيبًا؛ فمن المؤكد فى تلك الحالة أنك ستشعر بأنه يملك خبرة لا تمتلكها أنت، وهو الأمر الذى يضعف موقفك فى المجادلة، ومع ذلك فمن الواجب عليك فى حالة شعورك بأن كلامه قد ينطوى على خطأ ما أن تدافع عن رأيك؛ حيث إن المجادلة مع أى خبير تتطلب بعض الأساليب الخاصة.

طريقة خاطئة فى المجادلة

الطبيب:	"لماذا أتيت مرة أخرى، ألم أخبرك الأسبوع الماضى أنك فى حالة جيدة وأنه لا توجد عندك أية مشكلة؟".
سام:	"لكنى أشعر بأنى لست على ما يرام".
الطبيب:	"لكنى قمت بعمل فحص شامل لك الأسبوع الماضى وكان كل شىء على ما يرام".
سام:	"لكنى لا أشعر بأنى كذلك".
الطبيب:	"أخشى أنه ليس بإمكانى أن أساعدك أكثر من ذلك".
سام:	"لكننى أشعر بأنى أسوأ حالا من الأسبوع الماضى".
الطبيب:	"آسف يا "سام"، ولكن أخشى أن يكون هناك الكثير من المرضى الذين ينتظروننى".
سام:	"حسنًا، يبدو أنى مضطر للانصراف الآن".

هناك الكثير من الطرق التى يمكن من خلالها التحدث مع خبير فى مجال ما بصورة صحيحة، وإليك أهم المبادئ التى تساعدك على ذلك:

أظهر احترامك للخبير

معظم الخبراء جديرون بالمكانة التى وصلوا إليها، وليسوا كلهم، ولكن هذا لا يعنى مطلقًا عدم إظهار الاحترام الواجب لهم فى كل الأحوال، فالكثير من الخبراء يمتلكون المهارة والخبرة الكافيتين فى مجالهم، وهم معتادون على التعامل مع "الزبائن المزعجين"، ولهذا فإن مضايقتهم، أو تضييع وقتهم، أو عدم الاعتراف بكفاءتهم العلمية لن يفيدك بأى شكل من الأشكال؛ فلا أحد يحب أن يكذبه شخص ما، والخبراء على وجه الخصوص كذلك.

من المهم أيضًا أن تحاول مخاطبتهم بألقابهم الرسمية إلا إذا سمحوا لك بغير ذلك، ولا تفترض أبدًا أنك أكثر دراية منهم بعملهم، وتأكد من وصولك فى الوقت المحدد لمقابلتهم؛ حيث إن اتباع هذه الإرشادات سيساعد على استماعهم لكلامك بالشكل الذى يرضيك.

كن مستعدًا

تذكر القاعدة الذهبية الأولى، فبعض الناس يجدون ذهابهم لموعد الطبيب أو المحامى أو أى خبير فى مجال ما أمرًا مفزعًا، وفى هذه الحالة، من المهم جدًّا أن تفكر فيما ستقوله مقدمًا أو أن تقوم بكتابته فى ورقة؛ فكثير من الناس يزورون الطبيب ثم يكتشفون عدم مقدرتهم على التعبير عما يريدونه، ومن المفيد أيضًا (فى حالة شعورك بالخوف الشديد) أن تكتب ورقة صغيرة تحتوى على النقاط الرئيسية التى تود التحدث فيها إلى الخبير، وهو الأمر الذى سيجده مفيدًا لاختصار الوقت.

ومن المهم أيضًا إذا عرفت بوجود وسائل علاجية أخرى لحالتك، أن تذكر للطبيب مصدر معلوماتك (موقع إلكترونى مثلا)، وهذا الأمر مهم فى تعاملك مع المتخصصين بصفة عامة، ويجب فى تلك الحالة أن تستدل على كلامك من خلال مقالة فى إحدى الصحف أو من خلال مصدر متخصص كى يكون كلامك موثوقًا به.

وكن مستعدًّا أيضًا إذا كنت تسعى لأخذ قرض لشركتك من أحد البنوك، وذلك بأن تجهز نفسك جيدًا من خلال معرفة كافة التفاصيل المالية الخاصة بالشركة، وأن تحرص على أن تظهر للآخرين أنك قد درست الأمر بشكل جيد، كما يجب أن يكون عليه أى عميل متمرس فى تلك الحالة.

كن مختصرًا ودقيقًا

يميل الكثير من المتخصصين غالبًا إلى معرفة النقاط الرئيسية فى مشكلتك ولا يميلون إلى سماع القصة بأكملها، ولذلك من المهم جدًّا أن تفكر مقدمًا فى النقاط الرئيسية التى يجب أن يعرفوها. فإذا أردت أن تخبر الطبيب بكيفية وقوعك فى مكان ما فليس من الضرورى حينها أن تحكى له القصة بدءًا من كيفية وصولك إلى مكان الحادث! فيكفى فى تلك الحالة إخباره بالنقاط الرئيسية فى المشكلة، والإجابة عن الأسئلة التى يسألها عن الموضوع بعد ذلك. ولكى يتم استغلال الوقت بالشكل الأمثل، يمكنك أن تحكى له النقاط الرئيسية فى مشكلتك فى غضون دقيقة واحدة ثم تجيب عن الأسئلة التى يطرحها عليك فى غضون تسع دقائق، بدلا من أن تتحدث لمدة عشر دقائق وتضيع الوقت فى ذكر تفاصيل غير مهمة. من المهم أيضًا أن تحاول عرض معلوماتك بصورة منطقية، فإذا كنت تقوم بإعطاء بعض الإرشادات إلى أحد المهندسين المعماريين مثلا، فمن الأفضل فى تلك الحالة أن تطرح أفكارك فى الموضوع فى غضون عشر دقائق ثم تقوم بالإجابة على الأسئلة التى يطرحها لمدة خمسين دقيقة بدلا من العكس.

تذكر جيدًا أن كليكما خبيران

ليس معنى أن شخصًا ما خبير فى مجال ما أنه خبير فى كل شىء، فأنت خبير فى مجريات الحياة، وإنه لمن الغريب حقًّا أن يعتقد الناس أنهم على دراية بكل شىء لمجرد تفوقهم فى مجال معين. ولذلك، فإن الطبيب

أو المحامى لن يكونا على دراية بكل شىء عنك لمجرد أنهما يعرفان الكثير فى الطب أو القانون، وتذكر جيدًا:

أنت خبير فيما يخصك!

فالطبيب مثلا خبير فى الطب لكنه لا يعرف بالتأكيد ما تشعر به، وقد يكون الطبيب خبيرًا فى مرض الصدفية، ولكنك أنت أيضًا خبير لأنك تعرف مدى التأثير الذى تؤثره فيك الصدفية.

ولحسن الحظ، فإن كثيرًا من الأطباء يدركون ذلك، فقد انقضى الزمن الذى كان الطبيب يخبر فيه المريض بما يعانى منه والعلاج الذى يجب أن يأخذه لذلك، أما ما يحدث اليوم فى غالبية الأحيان، فهو أن يقوم الطبيب بإعطائك بعض المعلومات عن أساليب العلاج المتاحة ويعتمد على رأيك الشخصى فى اختيار أفضلها. وقد تثير تلك الطريقة قلق بعض الناس، ولكنها أفضل كثيرًا من الطريقة التقليدية، وسيكون من النادر غالبًا أن تقابل طبيبًا مثل الطبيب الموجود فى ذلك المثال (هذه المحادثة حدثت فى الواقع بالفعل).

طريقة خاطئة فى المجادلة

الطبيب: (وهو يقرأ تقريرًا عن الحالة): "إذا فأنت أب لولد وبنت".

المريض: "لا، فأنا والد لبنتين".

الطبيب: هل أنت متأكد من ذلك؟.... (يعيد قراءة التقرير مرة أخرى)، نعم أنت فعلا أب لبنتين كما قلت".

ونفس الشىء أيضًا عند تحدثك مع المعلم الأول لابنك، تذكر أنك خبير فى شخصية طفلك، فحتى إن كان المعلم خبيرًا فى التعليم، فإنك، فى النهاية، الشخص الذى يمكنك أن تفهم خبايا طفلك جيدا وتعرف الوسائل التى قد تساعده فى مشكلته.

معظم الخبراء يتعاملون مع القواعد الثابتة

إن كثيرين من الخبراء يلجأون إلى قواعد ثابتة يتعاملون من خلالها مع كل حالة يصادفونها - هذه القواعد عبارة عن مبادئ إرشادية عامة. وتعد تلك القواعد أساليب علاجية ثبت نجاحها بشكل كبير أو أنواع من الإجراءات السلوكية، وهذه الأساليب تنجح فى الكثير من الأحيان، ولكن فى حالة شعورك بأن العلاج غير مناسب لك؛ يجب عليك فى هذه الحالة أن تشرح لماذا تعتقد أن ذلك العلاج غير مناسب لك، فعلى الرغم من الاعتراف بأن ذلك العلاج قد أسهم فى علاج الكثير من الحالات، فإنه من المهم جداً فى الوقت نفسه أن تفسر سبب استثنائك من تلك القاعدة.

تذكر جيداً أنك خبير فى معرفة خبايا نفسك، فاستشارى أمراض القلب أو المحامى سيتعامل معك بناء على الحقائق التى يسمعها منك فقط بوصفك "سيدة تبلغ من العمر ٣١ عاما" (أو أى شىء آخر)، فهما لا يعرفانك بصورة شخصية. وفى حالة ما إذا كانت الحالة غير عادية، فلن يعرفا ذلك إلا عندما تقول لهما أنت ذلك، فهذه مسئوليتك بالدرجة الأولى.

لا تخش الاستفسار

إذا لم تكن سعيداً بالحل المقدم لك، فلا تخش مناقشة الخبير فيه، بصورة مهذبة!

أمثلة مفيدة

"هل هناك أى علاج آخر غير ذلك العلاج؟".

"أنا لا أميل لأى حل من الحلول التى طرحتها، هل هناك حل آخر؟".

"هل لك أن تشرح لى لماذا تفضل ذلك الحل لى .....؟".

من الناحية الطبية، من حقك تمامًا أن ترفض العلاج المقدم لك؛ فجسدك ملكك في النهاية، وإذا لم تعجبك الاستشارة الطبية فمن حقك أن تطلب من الطبيب مهلة للتفكير في الموضوع، وسوف يحترم الطبيب ذلك.

في كثير من الحالات يكون سبب التشخيص الخاطئ للطبيب أو الاستشارة السيئة التي يعطيها المحامي هو عدم ذكرك كل نواحي المشكلة. لذا لا تتردد أبدًا في ذكر أية أمور أو أية نواح قد تجد نفسك مترددًا في ذكرها وتعتقد أنها تحمل بعض الأهمية دون الحاجة للارتباك. وتأكد من أن المحامين والأطباء معتادون سماع أغرب القصص التي يمكن تخيلها، فمن الأفضل لك أن ترتبك وأن تحصل على استشارة جيدة بدلا من العكس.

من المهم أيضًا أن تفهم الاستشارة أو المعلومة من المحامي أو الطبيب الذي تتعامل معه، فهناك العديد من القصص المؤسفة التي حدثت مع بعض المرضى الذين فهموا طريقة علاجهم بصورة خاطئة؛ ففي حالة عدم تأكدك مما قيل لك، لا تتردد في سؤال الخبير مرة أخرى، ومن الأفضل لك أن تطلب منه كتابة هذه الاستشارة.

وإذا حدث أن تذكرت بعض الأشياء التي تعتقد أنها مهمة عند وصولك إلى المنزل فلا تتردد في أن تقولها للخبير، فمن السهل الوصول إلى كثير من الأطباء والمحامين عبر الهاتف دون الحاجة لأخذ ميعاد لزيارتهم مرة أخرى، لأنك بذلك قد تضيع وقتهم، ويكفي في هذه الحالة الاتصال بهم كي تتجنب أية مشكلة قد تنجم عن اتخاذ قرار خاطئ.

ورغم تركيزي على الأطباء والمحامين في تلك النقطة، فإنه لا داعي للقول إن هذه المبادئ تنطبق على الخبراء في كافة المجالات، فقم بسؤالهم، ولا تخش أن يبدو سؤالك ساذجًا؛ فحتى لو اعتقدت أنه سؤال ساذج، فلا تتردد في سؤاله ما دام يساورك القلق بشأنه! وتذكر أنك الشخص الذي يدفع المال في تلك العلاقة؛ ولذلك فإن لك كامل الحق في أن تأخذ الوقت الذي تريده كي تكون مطمئنًا تمامًا.

تأكد من كلام الخبير

ليست هناك أية مشكلة على الإطلاق في أن تستوضح الأمر بشكل أكبر إذا لم تستطع فهمه بصورة جيدة حتى بعد إلقائك الأسئلة؛ فأى خبير لن يرضيه بالتأكيد أن يسمع أى أخبار سيئة عن عميله، وسيكون من الأفضل أيضًا أن تتأكد من المعلومات التى يقولها لك من عدة مصادر أخرى.

أمثلة مفيدة

"شكرًا لك لإجابتك عن استفساراتى، ولكن هل هناك أى مصدر آخر يمكننى من خلاله الحصول على معلومات أكثر عن ذلك الموضوع كموقع إلكترونى مثلا؟".

"لقد ضايقتنى بما قلته حقًا، وأعتقد أنه سيكون من الأفضل مناقشة ذلك الأمر مع شخص آخر، هل هناك شخص بعينه تنصحنى بمناقشة الأمر معه مرة أخرى؟".

لا تتردد فى مقارنة ما قاله لك الخبير بالمعلومات الموجودة على الإنترنت. أو بالكلام الذى تسمعه من أصدقائك أو من الخبراء الآخرين فى هذا المجال، وإذا نصحك مستشارك العقارى بنصيحة ما لم تسمعها من قبل، فحاول أن تلجأ إلى مستشار آخر، وتأكد من أية معلومات تسمعها من خلال المواقع الإلكترونية للبنوك والشركات العقارية.

من الناحية الأخرى، سوف يكون من الخطأ أن تفترض خطأ الرأى الذى ذكره الطبيب لمجرد أنه يختلف عن المقالة الموجودة على الإنترنت أو رأى الطبيب الخاص بصديقك، فقد يكون سبب ذلك هو اختلاف حالة صديقك عن حالتك، ولا تتردد حينها فى أن تذهب إلى طبيبك وأن تسأله عن سبب ذلك الاختلاف إذا كنت قلقًا من ذلك.

الخبراء صعاب المراس

ثمة نقطة مهمة، وهى أننى افترضت فى الكلام السابق أن المحامى أو الطبيب أو الخبير شخص عقلانى، ولكن ذلك لا يحدث دومًا، فهناك الكثير من الخبراء الذين يتصرفون بشكل متغطرس ومتكبر، ويعتبرون أنه من الشرف الكبير بالنسبة لنا أن نقابلهم، وإذا كانت مشكلتك كبيرة، فلن يكون التعامل مع هؤلاء بالأمر السهل.

من المهم جدًّا أن تدرك أن الخبير الماهر فى مجال تخصصه لا يتصرف بتلك الطريقة؛ فمن يتصرف بتلك الطريقة فإنه غالبًا ما يفتقد الثقة فى نفسه، ومن الأفضل لك فى تلك الحالة أن تبحث عن خبير آخر غيره، وإذا لم تستطع، فإليك بعض النصائح فى ذلك الأمر.

أولا، لا تفترض أن افتقاد الخبير لمهارات التواصل الاجتماعى لا يعنى بالضرورة أنه ليس ماهرًا فى تخصصه. ثانيًا، لا تأخذ أى تصرف غير مهذب منه تجاهك على محمل شخصى؛ فهذا لا يعنى فى الغالب أنه يقصد ذلك معك بشكل شخصى، وإنما قد تكون تلك هى الطريقة التى يتعامل بها تجاه أى شخص، وهذا ليس عذرًا له بالتأكيد، ولكن ربما يفيد فى تلك الحالة أن تتقبل حقيقة أن الشخص الذى تتعامل معه شخص سيئ الطباع. ثالثًا، لا تحاول أن تتصرف بشكل عنيف أو متغطرس فى المقابل، وحاول أن تلقى الأسئلة بطريقة هادئة ومبسطة وأجِّل تفسير الموقف إلى ما بعد. أخيرًا، لا تنس أن تحاول البحث عن شخص آخر غيره؛ فليس هناك أى سبب يدعوك لتحمل طريقته السيئة فى التعامل إذا لم تنل الخدمة التى تريدها بالشكل المطلوب.

إذا لم تجد مفرًّا من التعامل مع هذا الخبير، فيمكنك استخدام أفضل الطرق فى المجادلة لحل المشكلة، وتذكر القاعدة الذهبية الأولى: الأهم مما ستقوله هو كيف ستقوله، ويجب أن تكون حريصًا فى كلامك. فإذا كنت تتحدث مع السيدة المسئولة عن دار الرعاية التى يعيش فيها أقاربك المسنون فمن المهم لك أن تلزم الهدوء، وأن تكون عقلانيًّا، وأن تمتدح

من أمامك إذا لزم الأمر، أو أن تحاول اللجوء إلى أية طريقة أخرى كى "تروض" هذا الخبير لتحصل على ما تريده منه.

تقديم الشكوى من خلال مستوى أكبر

ينتمى كل المتخصصين تقريبًا إلى مؤسسات متخصصة، ويمكنك فى تلك الحالة أن تتقدم بشكوى ضدهم هناك، كى يقدموا لك تفسيرًا لما فعلوه على الأقل. وعلى الرغم من ذلك، فالكثير من الهيئات المتخصصة تقوم باتخاذ إجراء قانونى ضد الأفراد الذين ينتمون إليها بمجرد تجاوزهم الحد المسموح به بصورة واضحة.

طريقة صحيحة للمجادلة

الطبيب: "لماذا أتيت مرة أخرى؟ ألم أخبرك الأسبوع الماضى بأنك فى حالة جيدة ولا توجد عندك أية مشكلة؟".

سام: "شكرًا لك لسعة صدرك ومقابلتك لى، فأنا أعانى آلامًا حادة فى كافة أنحاء جسدى منذ الأسبوع الماضى".

الطبيب: "لكنى قمت بعمل فحص شامل لك الأسبوع الماضى وكان كل شىء على ما يرام".

سام: "أعرف ذلك، لكن هذه هى المرة الأولى التى أتعرض لها لتلك الآلام، وأنا قلق جدًا لذلك وأرجو منك إعادة فحصى مرة أخرى كى أطمئن أكثر".

الطبيب: "حسنًا، دعنا نلق نظرة عليك".

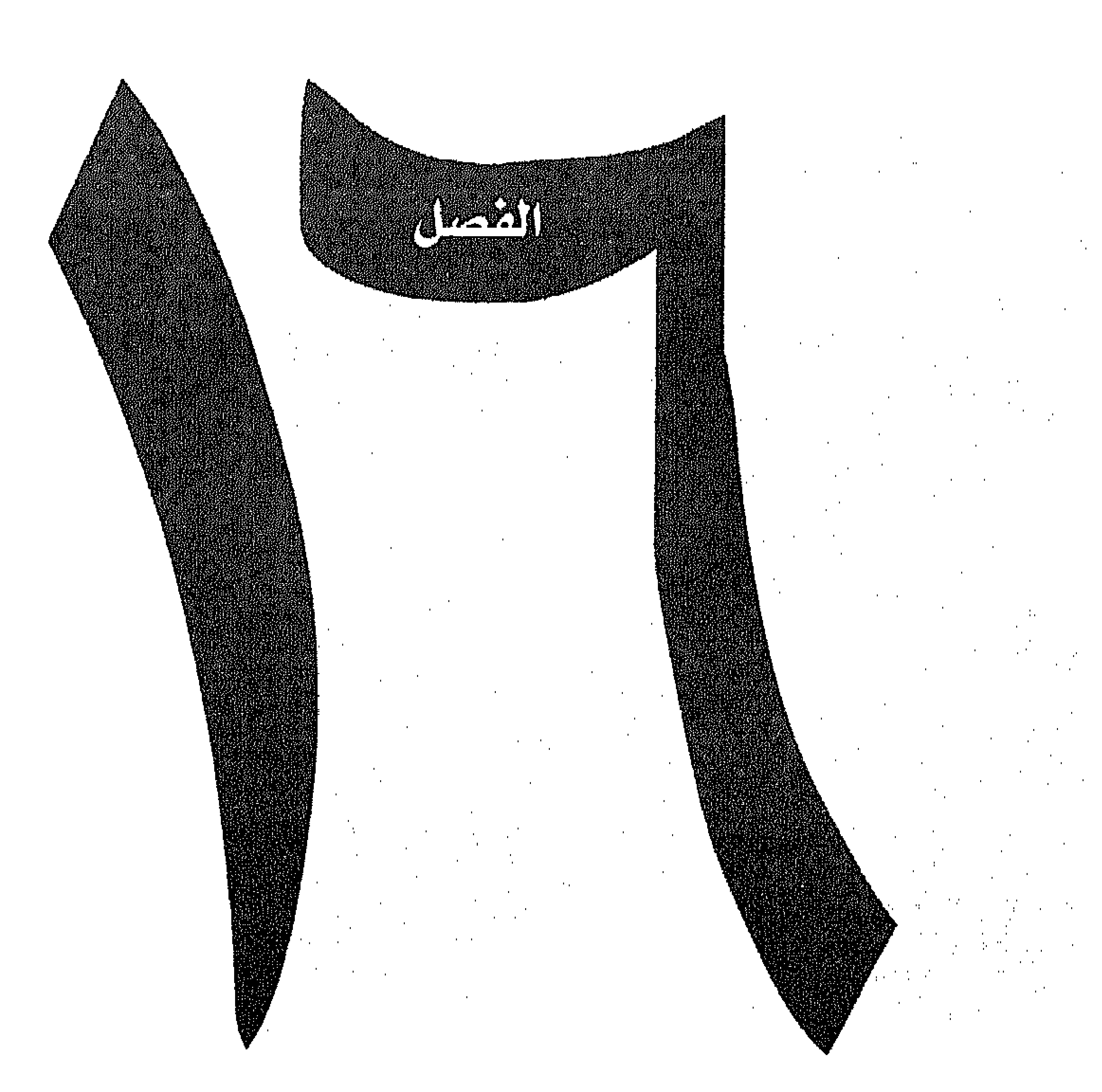
ملخص

حاول أن تظهر احترامك وأدبك للخبراء بقدر الإمكان، وتذكر أنه مهما بلغت مهارة الخبير الذى تتعامل معه، فأنت أكثر من يمكنه معرفة المشكلة التى تعانى منها. وإذا شعرت بأن الاستشارة التى أخذتها لا تناسبك وجب

عليك، فى هذه الحالة، أن تشرح سبب كونك حالة استثنائية، وقم بسؤال الخبير، وقارن بين ما قاله لك وبين ما تقوله المصادر الأخرى. وفى نهاية اليوم، يجب عليك أن تقرر ما إذا كنت ستتبع الاستشارة أم لا، فالخيار خيارك فى النهاية.

التدريب العملى

استخدم شبكة الإنترنت بشكل جيد وابحث عن المعلومات الخاصة بالمشكلة التى تواجهها، وتعلم إلقاء الأسئلة الخاصة بمجالك، وتأكد من فهمك للاستشارة جيدًا ومن إجابتك عن أسئلة الخبير بشكل جيد.


الفصل

ماذا تفعل عندما يتضح أن رأيك غير صحيح؟

يا إلهى! إن رأينا الذى كان يبدو غاية فى الإقناع هذا الصباح لم يعد كذلك الآن، وقد اتضح أن الحقائق التى كنا متأكدين منها ليست صحيحة، وتحول المنطق القوى الذى كنا نستند إليه إلى منطق هش، ومن الواضح هنا أننا قد خسرنا المجادلة، ولقد مررنا جميعًا بهذا الموقف بالتأكيد، فماذا نفعل فى ذلك الموقف؟

طريقة خاطئة فى المجادلة

ماري: "أخشى أن الرأى الذى يطرحه "ألفريد" يستند إلى أرقام غير صحيحة، بالإضافة إلى تجاهله الرأى الآخر الذى طرحته فى هذا الموضوع".

ألفريد: "يبدو أن "مارى" قد أساءت فهم رأيى فى الموضوع، وأرجو عدم الاستماع لما تقوله".

ماري: "يمكننى سرد الأرقام التى ذكرتها مرة أخرى إذا أردت ذلك".

ألفريد: "أعتقد أنك أثرت ملل الجميع بالفعل".

ماري: "إذن يجب عليك أن توافق على رأيى فى الموضوع، فأنا أستطيع أن أثبت أن رأيى سليم فى حين أن رأيك خاطئ بالكامل".

ألفريد: "لن أقبل رأيك بأى حال من الأحوال، فرأيى جيد كما هو دون تغيير".

ماري: "إذا قمنا بتبنى اقتراحك، فستتكبد الشركة خسائر ضخمة جراء ذلك، فالأرقام التى تعتمد عليها غير صحيحة، وربما لا تكون أنت نفسك مؤهلاً لشغل هذا المكان".

إذا أدركت أن رأيك فى المجادلة خاطئ، فجب أن تكون أمينًا فى ذلك، والإصرار على استكمال المجادلة، كما فعل "ألفريد"، سيضعك فى موقف محرج؛ لأنه سيخلق عنك انطباعًا سيئًا لدى الآخرين، وقد يؤدى إلى تفاقم النتائج السلبية التى قد تنتج عن المجادلة، وسيكون اللوم من نصيبك أيضًا فى تلك الحالة.

وإليك بعض النصائح التى يمكن أن تساعدك عندما تسوء الأمور فى المجادلة:

توقف عن المجادلة

هذا ضرورى، فإذا أدركت أنك خسرت المجادلة فإن استمرارك فيها سيجعلك تبدو بشكل غير لائق، كما أنك ستخسر احترام الآخرين أيضًا وستجنى القليل من وراء ذلك، ورغم ذلك يجب عليك أن تتأكد جيدا مما إذا كنت قد خسرت المجادلة بشكل كامل أم لا؛ فقد يكون ما حدث هو مجرد خسارة موضوع من موضوعات المجادلة فقط، كما هو الأمر فى لعبة التنس، فإن خسارتك لبعض النقاط لا تعنى أنك قد خسرت المباراة، وكل ما عليك حينها هو اللعب بشكل قوى لحصد النقاط الأخرى.

اعترف بخسارتك المجادلة

عند إدراكك أنك قد خسرت المجادلة، سيكون أمامك فى هذه الحالة خيار من اثنين: فإما أن تعترف بخطأ فكرتك، وإما أن تحاول تغيير الموضوع. وهناك بعض الأمور التى قد تساعدك على هذا الخيار:

- هل حسم الأمر شىء ضرورى: إذا لم يكن هناك مفر من اتخاذ قرار فورى فى الموضوع، فلن يكون هناك مفر من الموافقة على فكرة الطرف الآخر، ويمكنك أن تفعل ذلك بطريقة تحفظ ماء وجهك، ولا تعترف بخطئك، ولكن يمكنك فى تلك الحالة أن تعترف بأن رأى الطرف الآخر أفضل من رأيك.
- هل الأمر مهم جدًّا بالنسبة لمن يناقشك، أم أنه مجرد مناقشة ودية؟ فإذا كان الأمر مجرد مناقشة ودية فيمكنك فى تلك الحالة أن تعترف بهزيمتك بروح رياضية، أما إذا كان الأمر يهم الطرف الآخر بشكل قوى، فمن الأفضل أن تركز على فكرته وأن تتجنب التطرق إلى فكرتك تمامًا.
- هل ستنال الاحترام عند اعترافك بأنك مخطئ؟ قد يبدو ذلك غريبًا، ولكن فى بعض الأحيان قد يظهر الناس الاحترام تجاه الشخص الذى يعترف بخطئه بكل أمانة أكثر من احترامهم الشخص الذى يحاول إثبات رأيه حتى وإن كان خاطئًا؛ فالأمانة لها قيمتها دائمًا.

مثال مفيد

حسنًا، أعترف بأنك نجحت فى إثبات خطأ الفكرة التى أتبناها، لكن تذكر جيدًا، أننى كنت أستند إلى ثلاثة أسباب فى وجهة نظرى هذه، وأعتقد أنه لا يزال هناك سببان آخران يمكننى أن أستند إليهما.

طرق إنهاء المجادلة

تذكر جيدًا القاعدة رقم ١٠؛ والتى تقول إنك إذا خسرت، فمن المهم أن تخسر بشكل جيد، ويمكنك بالتأكيد الاعتراف بهزيمتك بشكل لطيف وأن تستمر فى يومك بشكل طبيعى.

أمثلة مفيدة

"لقد استفدت كثيرًا مما قلته، وأعتقد أن رأيك صائب".

"لقد جعلتنى أنظر للموضوع بشكل مختلف، أنا أوافقك على فكرتك ".

"يبدو أننى لم أكن على صواب فى رأيى، فرأيك يبدو لى أكثر منطقية".

"فكرتك تبدو رائعة، أنا أوافقك على ذلك".

وفى حالة رغبتك فى إنهاء المجادلة دون الاعتراف بخطئك، تكون أفضل طريقة لذلك هى تغيير موضوع المجادلة.

أمثلة مفيدة

"هذا الموضوع مثير حقًا ولكن أخشى أن يكون علىَّ الذهاب الآن".

"المجادلة فى ذلك الموضوع قد تمتد إلى صباح الغد، لكننى كنت أريد أن أسألك عن........".

"أنا مضطر لتأجيل المجادلة معك فى ذلك الموضوع إلى وقت آخر، فأنا أريد الآن أن أتحدث معك بخصوص...."

الأمثلة السابقة قد تفيدك فى إنهاء المجادلة فى موضوع ما بشكل فعال، وإذا كان الطرف الآخر مصرًّا على انتزاع اعتراف منك قبل ذهابك،

فيمكنك استخدام الكثير من العبارات التى لا تحمل ضمنيًّا أى اعتراف صريح بداخلها:

أمثلة مفيدة

"إن ما قلته قد يدعونى لإعادة التفكير فى الأمر مرة أخرى".

"أعطنى فرصة كى أرتب أفكارى وأحاول أن أفكر فى ذلك الموضوع مرة أخرى".

الاعتذار

فى بعض الأحيان قد تجد نفسك بعد انتهاء المجادلة مضطرًّا للاعتذار، لكن هذا لا يحدث دائمًا؛ فخسارة المجادلة بطريقة لطيفة مع حفظ ماء وجهك قد تنهى الأمر تمامًا، ولكن ثمة احتمال أنك قد فعلت شيئًا ما يستحق الاعتذار، فربما تدرك لاحقًا أنك قد تصرفت بصورة سيئة تجاه الطرف الآخر أو قلت له بعض الأشياء التى تندم عليها الآن.

الاعتذار مهم جدًّا.

هل تتذكر إحدى المرات التى قام فيها شخص ما بالاعتذار لك؟ تختلف طرق الاعتذار باختلاف الموقف، وعلى كل حال فإن تذكر الشعور الذى شعرت به عند اعتذار شخص ما لك قد يكون تمرينًا مفيدًا يساعدك فى التدرب على الاعتذار للآخرين.

من المؤكد أيضًا أن اعتذارك بشكل زائد عن الحد بسبب خطأ صغير ليس بالأمر الجيد، بل يكفى فى تلك الحالة أن تقول: "أنا آسف لذلك"، والأمثلة الآتية ستفيدك إذا كان الخطأ الذى ارتكبته كبيرًا، ويتطلب منك تقديم الاعتذار بشكل جيد:

- إذا كان هناك وقت، فحاول أن تفكر جيدًا فى الكلام الذى ستقوله لتقديم اعتذارك.
- فكر جيدًا فى حجم الخطأ كى تقدم اعتذارًا مناسبا له.

- يجب أن يتضمن اعتذارك إقرارًا بالأذى النفسى الذى سببته للطرف الآخر، وأن يتضمن تفهمك لمقدار الألم الذى سببته له، وإذا لم يكن بمقدورك تحديد مقدار الألم الذى سببته له فاسأله عن ذلك.
- اعترف بالمسئولية؛ فالاعتذار السليم يجب أن يتضمن الاعتراف بالمسئولية عن الألم الذى سببته، ولذلك فكثيرا ما نجد أن اعتذارات بعض الساسة لا تتضمن اعتذارًا بالمعنى الحقيقى:

« أرجو منك أن تتقبل اعتذارى إذا كان ما قلته قد ضايقك » .

« لقد حزنت حقًا عندما علمت أن هناك من ضايقتهم التعليقات التى قلتها » .

هذه الاعتذارات ليست كاملة لأنها لا تتضمن اعترافًا بالمسئولية عن الألم الذى سببته، وربما يُفهم منها أن الطرف الآخر ملوم لشعوره بالجرح فيما حدث!

- إذا كان ذلك مناسبًا فحاول أن تقدم تفسيرًا لما فعلته، فربما كان السبب فى ذلك هو شعورك بالتعب أو الضغط العصبى، ووضح للطرف الآخر جيدًا أن ذلك لا يعنى عدم مسئوليتك عما سببته له، ولكنك تريد بذلك أن تؤكد أنك لا تتصرف بتلك الطريقة وأنت فى حالتك الطبيعية. وقد يكون السبب هو أن الطرف الآخر قد أساء فهمك لأنك لم توضح ما قلته بصورة جيدة، وفى تلك الحالة يجب عليك أن تفسر ما كنت تريد أن تقوله حينئذ وأن تعتذر عن عدم وضوحك فيما قلته.
- حاول أن تظهر تعاطفك مع الشخص الذى أسأت إليه.

أمثلة مفيدة

"لو كنت مكانك فأنا متأكد من أننى سأشعر بنفس مقدار الضيق الذى تشعر به. أنا آسف". "أنا أعلم أنك تظننى شخصًا سيئًا، لكن صدقنى فأنا لم أوضح ما كنت أريد أن أقوله جيدًا لأنى كنت متعبًا فى ذلك الوقت، وأنا آسف حقًا لأنى قلت لك.........".

ربما تشعر بأن رد فعل الطرف الآخر على كلامك يشوبه بعض المبالغة، ولكن هذا لا يعنى عدم الاعتراف بالضيق الذى سببته له.

- إذا تطلب الأمر، حاول أن تفكر فى طريقة ما تبدى بها اعتذارك للطرف الآخر بصورة عملية، كشراء هدية له، أو اتخاذ الترتيبات اللازمة لإصلاح شىء ما خاص به، أو دعوته إلى تناول الغداء فى الخارج، أو الاكتفاء بإظهار الود تجاهه للاعتذار عما فعلته.

تذكر جيدًا الهدف الأساسى من استخدام تلك النصائح، وهو أن تعترف بالمسئولية عن الضرر الذى سببته له وأن تعترف بأن تصرفك بتلك الطريقة كان أمرًا خاطئًا، كى يسامحك على ذلك وحتى لا تكون فى نفسه أية ضغينة تجاهك؛ فالمهم هنا ليس الاعتذار فقط، ولكن ما سيحدث نتيجة لذلك. وتذكر جيدًا أنه من الطبيعى أن تكره الاعتذار، فالناس بصفة عامة لا يميلون لذلك بسبب الكبرياء، ولكن تأكد من أن هذه الوسيلة غاية فى الأهمية فى إصلاح العلاقة مع الآخرين، سواء كانت تلك العلاقة علاقة عمل أو علاقة شخصية؛ فكم من علاقات قد فسدت وكان يمكن إصلاحها ببضع كلمات اعتذار لا أكثر!

طريقة صحيحة فى المجادلة

ماري: "أخشى أن الرأى الذى يطرحه "ألفريد" يستند إلى أرقام غير صحيحة، بالإضافة إلى تجاهله للرأى الآخر الذى طرحته فى الموضوع".

ألفريد: "أنت على حق فعلا، وأنا أشكرك كثيرًا على تنبيهى لتلك النقطة؛ فقد أخذت تلك الأرقام من قسم الحسابات وافترضت أنها صحيحة دون التأكد منها، والآن فقد تعلمت أهمية التأكد من مراجعة الأرقام مرة أخرى قبل الاستعانة بها".

ماري: "شكرًا لك يا "ألفريد"".

ألفريد: وهذا يدفعنى لتبنى فكرتك، ولكننى أتساءل عما إذا كان هناك أى جزء جيد من فكرتى يمكن الأخذ به فى الموضوع، فما رأيك فى ذلك؟".

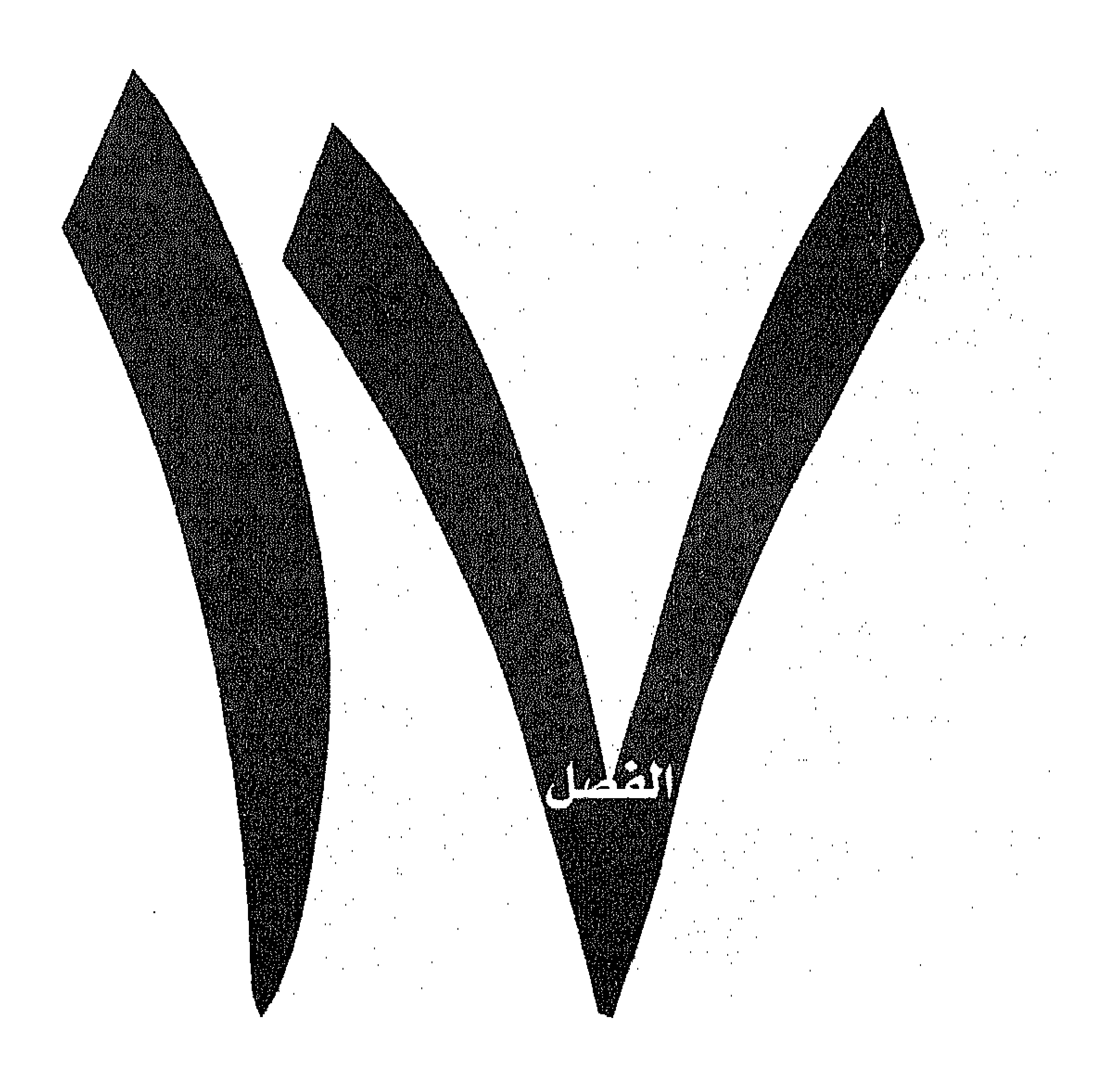
ماري: "أنا موافقة، ما الأفكار التى تقترحها فى هذا الصدد؟".

ملخص

إذا شعرت بخطأ موقفك فى المجادلة ففكر جيدًا فيما لو كان كل ما قلته خاطئًا أو أن جزءًا منه فقط كذلك. وفى حالة ثبوت خطأ كل ما قلته فى المجادلة، فمن الأفضل لك أن تتوقف، وفى حالة الضرورة اعتذر عن توقفك وأكمل المجادلة، وتذكر القاعدة رقم ١٠: العلاقات الشخصية مهمة جدًّا، فإنهاء المجادلة بطريقة طيبة يساعد على تطوير العلاقة بينك وبين الآخرين بشكل إيجابى.

التدريب العملى

هل تذكر تلك المواقف التى رأيت فيها شخصًا ما يصر على استكمال المجادلة رغم ثبوت خطأ رأيه بشكل واضح؟ ماذا كان رأيك فيه فى ذلك الموقف؟ تعلم أن تعتذر بشكل جيد وتعلم الأساليب التى تجعل اعتذارك يبدو جيدًا، وراجع القاعدة رقم ١٠ لمعرفة المزيد عن ذلك الأمر.


الفصل
١٧

الجدال بشكل مستمر

هل تدخل فى مجادلات بشكل مستمر؟ ربما يكون السبب فى ذلك أشخاصًا بعينهم لا تلبث أن تدخل معهم فى جدال بمجرد رؤيتهم، وربما يكون السبب فى ذلك هو زميلك الذى يعارضك فى كل شىء تقوله، أو أمرًا ما فى حياتك يتسبب دائمًا فى إثارة أعصابك بمجرد ظهوره على السطح، وربما تجد أن الجدال الذى يدور بينك وبين شريك حياتك لا ينتهى وأن الحياة قد تحولت إلى مباراة مستمرة فى الصياح، أو ربما يكون السبب هو أنك من هذا النوع من الآباء الذين يصرخون فى وجه أطفالهم أكثر من التحدث معهم. فما الحل لتلك المشكلة؟

طريقة خاطئة فى المجادلة

مايكل: "ألم يسبق لى أن طلبت منك غسل الصحون عدة مرات؟".

توم: "لقد كنت مشغولا".

مايكل: "وهل كنت مشغولا أمس وأول أمس أيضًا؟ إنك دائمًا ما تتحجج بأى شىء عند التحدث فى ذلك الموضوع فى كل مرة".

توم: "حسنا، أنا آسف".

مايكل: "وماالذى استفدته من اعتذارك؟ هيا اذهب واغسل الأطباق".

توم: "حسنا".

إن الشىء الذى يثير الضيق فى تلك المجادلة هو معرفة أن هذه المجادلة ستتكرر فى غضون بضعة أيام.

وإذا وجدت نفسك مضطرًا للدخول فى دائرة من المجادلات بشكل مستمر فإليك بعض النصائح فى هذا الشأن:

تجنب المجادلة

إذا أدركت أن هناك بعض القضايا أو الأشخاص أو المواقف التى دائمًا ما تثير ضيقك، فابتعد عنها تمامًا! فأنا أدرك تمامًا أنه من الصعب تجنب كل تلك المواقف، لكن كثيرًا من الناس يثارون من قضايا بعينها لدرجة قد يكون من الأفضل عندها أن يتجنبوها تماما. فتحمسك لإحدى القضايا المهمة ودخولك فى مناقشة بشأنها قد يكون أمرًا جيدًا، ولكن الأمر لا يكون كذلك عندما تصبح دائم الجدال فى ذلك الموضوع؛ فالحفاظ على صحتك وعلى علاقاتك مع الآخرين لا يستحق الضغط العصبى الذى يتسبب فيه الجدال المستمر حول قضية ما.

لا تدخل فى مناقشة لا تستطيع فيها التأثير على شخص ما أوتغييره.

الإصرار

إن تجنب الجدال سيجنبك الكثير من المشاكل بالتأكيد، ولكن ماذا تفعل إذا دخلت فى جدال ما مع زميلك، أو صديقك أو شريك حياتك دون الوصول إلى حل؟ إن السبب فى تكرار المجادلة يرجع غالبًا إلى عدم الوصول إلى حل للمشكلة الرئيسية، وقد يبدو ذلك واضحًا، ولكن قد يحدث فى كثير من الأحيان أن تختفى النقطة الخلافية الرئيسية فى الموضوع وسط المناوشات اللفظية بين الطرفين؛ ففى كثير من الأحيان سنجد أن هناك مشكلة، وأن هناك طرفين يختلفان فى الرأى بشكل كامل. وبالرغم من ذلك فإن المشكلة لا تنتهى مطلقًا، وهو الأمر الذى يؤدى إلى شعور كل طرف بعدم فهم الطرف الآخر لوجهة نظره فى الموضوع، ومن ثم استمرار كل منهما فى موقفه تجاه الآخر، ولن يمضى وقت طويل حتى يبرز ذلك الموضوع على السطح مرة أخرى فى كل مرة يتقابلان فيها، وهو الأمر الذى يؤدى بالتأكيد إلى تعكير صفو العلاقة بينهما.

فعلى سبيل المثال، إذا كنت تشعر مثلا بأن الشخص الذى أمامك قد كذب عليك وقمتما بمناقشة هذا الأمر معًا، فإن هذا الأمر سيظل كامنًا فى عقلك وسيمنعك من الثقة به مرة أخرى، وقد يبدو الأمر فى تلك الحالة كما لو كنت تتناقش فى موضوع مختلف فى كل مرة مع ذلك الشخص، ولكن السبب فى تكرار المجادلة يرجع فى الحقيقة إلى نفس ذلك الموضوع القديم الذى تسبب فى انعدام الثقة فى الطرف الآخر.

ولذلك، فإن الحل فى تلك الموضوعات التى تثير الجدال بشكل مستمر يكمن فى الإصرار. فيجب عليك أولا أن تتعرف على المشكلة الأساسية، ثم تحاول العمل على حلها من خلال مناقشة عقلانية تستمع فيها جيدًا للطرف الآخر لتبحث عن نقطة اتفاق مشتركة فى الموضوع، وقد تفيدك الإرشادات الموجودة فى القاعدة الذهبية التاسعة فى هذا الصدد.

اتفقا على ألا تتفقا

الاتفاق على عدم الاتفاق قد يكون طريقة للهروب من حل المشكلة، فانتبه جيدًا، ولكن رغم ذلك، فقد تكون تلك الطريقة جيدة لإنهاء مناقشة ما تتكرر بشكل مستمر، ولكن أهميتها الحقيقية تبرز عندما تعطى تفسيرًا لسبب الاختلاف فى الرأى:

أمثلة مفيدة

"إن سبب خلافنا فى الرأى حول قضية رفع إعانات البطالة يرجع إلي اعتقادك بأن العاطلين أشخاص محرومون ويحتاجون للمساعدة، بينما أعتقد أنا أنهم أشخاص كسالى واستغلاليون".

"إن خلافنا فى الرأى يرجع إلى اعتقادى بأن سيارتنا تستطيع العمل لسنة إضافية من خلال إجراء بعض الإصلاحات البسيطة عليها، فى حين ترى أنت أن تلك الإصلاحات لن تكون ذات جدوى".

إذا تمكنت من تحديد نقطة الخلاف الرئيسية والاتفاق عليها، فإن ذلك قد يساعد على حل المشكلة، ويمكنكما حينئذ أن تتفقا على ألا تتفقا، أو أن تجدا حلاً ما؛ فتلك الطريقة تساعد على تهدئة المجادلة، طالما كانت تريح كلا الطرفين. وإذا استمرت المجادلة، واستمع الطرفان إلى بعضهما، وتمسك كل منهما برأيه فسيؤدى ذلك فى النهاية إلى اتفاقهما على ألا يتفقا، وفى النهاية فإن العلاقة ستستمر بشكل جيد دون أية مشاكل.

روح الدعابة

فى بعض الأحيان تكون الدعابة أفضل سبيل للوصول إلى حل فى موضوع ما. فعلى سبيل المثال، إذا كنت تتناقش مع شريكك عن كيفية ثنى المنشفة بشكل دائم، فمن الأفضل أن تدركا كيف كنتما تتصرفان بشكل سخيف لأنكما سمحتما لشئ تافه مثل ذلك بأن يضايقكما رغم حبكما الكبير لبعضكما. فيمكنك أن تفعل شيئًا مضحكًا (كأن تحول المنشفة إلى غطاء رأس) أو أن تقترح حلاً سخيفا: "إن الحل الوحيد لتلك المشكلة هو إلقاء المنشفة من النافذة".

إن روح الدعابة قادرة على التخفيف من حدة الموقف، فهى مفيدة فى العمل، وفى لعب كرة القدم مع الأصدقاء، ومع أطفالك، وحتى مع عاملة تنظيف منزلك. "أنا أعلم أننى طلبت منك أكثر من مرة بأن تزيلى بيوت العنكبوت، لأننى لا أرغب فى أن تكون غرفة الجلوس مسرحًا لقصة رعب عن بيت مسكون".

ولكن انتبه جيدًا حتى لا يظن الطرف الآخر بذلك أنك لا تأخذ الموضوع على محمل الجد، فيجب عليك أن تنتقى المواقف التى تصلح للدعابة جيدًا؛ فهى تتحول إلى سلاح فعال عند استخدامها بشكل بارع.

سلخ الشاة بعد ذبحها

كل إنسان لديه بعض الآراء التى يتمسك بها بشكل قوى ولا يستطيع أن يستوعب اختلاف أى شخص معه فى ذلك الرأى، فأنا أعرف شخصًا ما يؤيد بشدة فكرة استخدام أعضاء الموتى لإنقاذ حياة الأشخاص الذين يحتاجون إلى زرع أعضاء، وهو لا يعرف لماذا يرفض بعض الناس هذا الرأى، وهو دائم الإثارة لذلك الموضوع، لكن هناك وقتًا ما يجب عليك فيه أن تتوقف عن مناقشة أمر ما إذا تحدثت فيه عدة مرات.

> **أمثلة مفيدة**
>
> "لقد تناقشنا فى هذا الموضوع من قبل ولم نجن سوى الدخول فى دوائر مفرغة، وأرى أنه من الأفضل أن نتجنب النقاش فيه مجددا".
>
> "لا تحدثنى فى هذا الموضوع مجددًا؛ فذلك يشبه سلخ الشاة بعد ذبحها، ما رأيك أن نحاول التحدث فى موضوع آخر؟".

انتبه أيضًا إلى نقطة ضعفك فى هذا الأمر، فربما يكون من الصعب عليك تخيل كيفية قضاء أمسية جميلة دون الدخول فى مناقشة عن عقوبة الإعدام، لكن قد لا يشاركك صديقك الحماس للدخول فى ذلك الموضوع، فالقليل من الناس هم الذين يميلون إلى مناقشة موضوع بعينه أكثر من مرة، كما أن ذلك سيظهرك أمام الآخرين بمظهر الشخص الممل، ولهذا حاول أن تجد موضوعًا آخر تتحدث عنه.

هل الأمر يستحق ذلك؟

لقد قمنا بمناقشة ذلك الأمر بشكل جزئى فى القاعدة الذهبية الثانية، عندما ناقشنا أهمية اختيار الوقت والمكان المناسبين للمجادلة. فإذا وجدت نفسك تتحدث عن موضوع بعينه بشكل مستمر، فربما يدفعك ذلك إلى التفكير فيما إذا كان الأمر يستحق ذلك فعلا. فمثلا إذا حدث

أن قام شخص ما بالتحدث فى موضوع أنت تجد أنه مسىء ويثير الضيق، فهل يستحق ذلك الأمر اهتمامك؟ إن بعض الناس حاليًا يكونون غاية فى السرور عندما ينجحون فى إثارة أعصاب الآخرين والدخول فى جدال معهم، لذلك حاول ألا تفقد أعصابك، إلا إذا كنت ممن يستمتعون بالدخول فى جدال مستمر!

من المهم جدًا تحديد جدوى الاستمرار فى المجادلة مع الشركاء والأطفال من عدمه، فمن الطبيعى أن تشعر بالضيق من بعض التصرفات التى يقوم بها طفلك أو شريك حياتك، ومحاولة الدخول فى جدال فى كل أمر من تلك الأمور أو الشكوى منها لن تؤدى إلا إلى الضيق والإحباط وتدمير العلاقة بأكملها. لذا فحاول أن تنتقى معاركك جيدا! فليس معنى أن أمرًا ما يضايقك أن يدفعك ذلك إلى الدخول فى جدال مستمر حوله. فإذا افترضنا مثلا أن الزوج دائمًا ما يترك بنطاله على الأرض، حتى عند تنبيهه إلى عدم تكرار ذلك، فهل يستحق ذلك الأمر عناء الدخول فى شجار؟ وما الذى ستستفيده الزوجة من وراء ذلك؟ وهل هناك أشياء تفعلها الزوجة وتثير ضيقه فى المقابل؟ من المؤكد أن هذا يحدث، ولذلك حاول أن تكون عقلانيًا قبل الدخول فى ذلك النوع من المجادلات، وفكر جيدًا فى جدوى الاستمرار فيها؛ فالنصائح التى يُنصَح بها الآباء فى التعامل مع أطفالهم (لا تتوقع منهم أن يفعلوا أشياء فوق طاقتهم، وكن صبورًا معهم، وتذكر أنك الطرف العاقل فى الموضوع) قد تكون ناجحة فى بعض الأحيان مع الأزواج أيضًا!

"يا إلهى أعطنى السكينة كى أتقبل الأشياء التى لا يمكننى أن أغيرها، وأعطنى الشجاعة لتغيير الأشياء التى أستطيع تغييرها، وأعطنى الحكمة كى أعرف الفارق". "دعاء السكينة، الذى تستخدمه رابطة العلاج من إدمان الكحوليات.

تذكر أيضًا، (كما يدرك ذلك أى شخص فى أية علاقة طويلة المدى) أنه مهما اعتقدت أنك قوى، فهذا لن يساعدك على تغيير موقف شريكك كثيرًا، وعلى الأقل، حاول ألا تتوقع ذلك؛ فكثير من الناس لا يحبون تغيير

أساليبهم فى الحياة، فالرجل لن يستطيع بالتأكيد تحويل زوجته المتواضعة الشكل إلى نجمة سينمائية، ولن تستطيع المرأة أن تحول زوجها الأشعث إلى عارض أزياء؛ لذا حاول أن تحب شريكك كما هو، لا كما يجب أن يكون.

إذا كان من الوارد أن يتسبب لك الجدال المستمر فى بعض المشاكل الصحية والنفسية، فمن الأفضل لك أن تلجأ إلى متخصص فى تلك الأمور، أما إذا كان الأمر لا يتعدى الشعور ببعض الغضب، من الشخص الذى تحبه أو من الخبير الذى تتعامل معه فى مجال ما، فسيكون من الأفضل أن نقبل طباع ذلك الشخص كما هى وأن نتساءل عما إذا كان الأمر يستحق الاستمرار فى تلك المجادلة أم لا؛ فالمجادلة فى النهاية عبارة عن بعض الخيارات التى يجب علينا أن ننتقى الأفضل منها للحفاظ على علاقتنا بالأشخاص القريبين منا.

إذا لم يفلح أى شىء فى حل المشكلة، فارحل

بالرغم من كل ما قيل فى هذا الجزء، فقد تجد نفسك مضطرًّا للجدال بشكل مستمر، وقد تجد أن الحياة فى مكان العمل ليست سوى جدال طويل مستمر، وفى هذه الحالة سيكون من الأفضل لك أن تخطو خطوة إلى الأمام، فمن المفترض أن يكون مكان العمل مكانًا مريحًا. وإذا وجدت نفسك فى جدال مستمر مع عامل البناء الذى استعنت به فابحث عن شخص غيره، وإذا رفضت مربية طفلك الاستماع إلى كلامك فقم باستبدالها بمربية أخرى، وإذا لم يكن بمقدورك حل المشكلة فى جدال ما فحاول أن تبحث عن بدائل أخرى للموقف، ولكن قبل أن تغادر، لا تفترض أن الطرف الآخر هو السبب دائمًا فى كل المشاكل التى تحدث؛ فقد تميل إلى الاعتقاد عند حدوث الكثير من المجادلات بأن الطرف الآخر هو الذى يحب الجدال وأنك الطرف العاقل فى الموضوع، ولكن، كما رأينا، فإن المجادلات كثيرًا ما تكون واجهة لكثير من الأمور الأخرى، فانتبه جيدًا عند التفكير فى النتائج السلبية التى قد تترتب على انسحابك من الموقف بصورة نهائية، سواء كانت تتمثل فى خسارة صديقك أو مواجهتك بعض المشاكل المالية الصعبة.

انظر جيدًا قبل أن تقفز.

من الأفضل أن أضع ملحوظة تحذيرية بالنسبة للعلاقات الشخصية: إذا كانت المشكلة تتضمن العنف أو الإيذاء النفسى، فيجب أن تنسحب من تلك العلاقة، و إذا لم يكن الأمر كذلك، فحاول أن تأخذ فرصة لمراجعة نفسك؛ فزواجك من شخص ما بالتأكيد يعنى أن هناك أسبابًا قوية قد دفعتك إلى ذلك، ومن المؤكد أيضا أنك قد بذلت الكثير من الوقت والجهد فى تطوير تلك العلاقة، كما أن هناك جزءًا من هويتك مرتبط به. وتذكر أيضًا أنك قد تعهدت بالإخلاص لذلك الشخص، ولا تنس أن لديك مسئوليات تجاه أطفالك، فمن المؤكد أن الرحيل خيار صعب، ولهذا يجب عليك قبل ذلك أن تحاول استنفاد كافة الطرق التى يمكن من خلالها إصلاح العلاقة أولا؛ فقد أشارت الدراسات العلمية إلى أن الرجال الذين يعتقدون أن حياتهم ستكون أفضل بعد الطلاق لا يكونون كذلك، على عكس النساء اللاتى يَكُنَّ أحسن حالا بالفعل!

فكر جيدًا فى السبب الذى يدفعك إلى الاستمرار فى الجدال

إذا وجدت أنك كثير الدخول فى مجادلات مع شخص ما بشكل مستمر، فمن السهل عليك الافتراض بأنه السبب فى ذلك:

- "إن مارى مزعجة جدًا".
- "لقد صار الناس غاية فى الوقاحة هذه الأيام".
- "زوجى/ زوجتى لا تراعى مشاعرى".

إن رقصة التانجو تستلزم شخصين للقيام بها، ولذلك فمن المهم جدًّا أن تكون صريحًا مع نفسك فى الأسباب التى تؤدى إلى فتح باب الجدال فى أمر ما بشكل مستمر، فهل سبب ذلك هو قيامك بالشكوى بشكل مستمر؟ هل هناك أمر ما يتسبب فى إشعال الجدال؟ هل تتجادل كثيرًا عندما

تكون متعبًا، أم تدفعك ضغوطات العمل للدخول فى المجادلات بشكل مستمر؟ إذا استطعت أن تصل إلى سبب ما يؤدى إلى دخولك فى الجدال فانتبه إليه جيدًا؛ حيث يمكنك أن تحول الأمر إلى مزحة كأن تقول مثلا: "إنه صباح الاثنين، وقد حان الوقت للجدال مرة أخرى".

لا تسمح للمجادلة بالخروج عن سيطرتك

من الوارد جدًّا أن تصاب بالإحباط عند دخولك فى المجادلات بشكل مستمر، وقد يتطور الجدال إلى خلاف عميق بسبب ملاحظة تافهة فى الغالب. فعندما يتجادل معك شخص ما بكثرة للدرجة التى تجعلك تسأم منه، وعندما يصب جل اهتمامه على إثارة المشاكل معك، فانتبه جيدًا وتصرف بسرعة حتى لا تتطور الأمور بشكل سريع، وانتبه جيدًا لأى تغير يحدث فى صوتك أو صوت خصمك ويشير إلى أن هناك مشاجرة على وشك الحدوث، وانسحب فورًا، واعتذر عن فقدان السيطرة على أعصابك بسرعة (وهذا لا يعنى أنك تريد صرف النظر عن السبب الذى أدى إلى ذلك الجدال، ولكنك تعترف فقط بأنك قد فقدت القدرة على التحكم فى أعصابك أثناء المجادلة).

أشياء يجب أن تتذكرها

- لا تتحدث فى موضوعات قديمة، ولكن ركز على الموضوع الذى بين يديك الآن.
- لا تلجأ إلى الهجوم الشخصى على الطرف الآخر، بل تحدث فقط فى موضوع المجادلة.
- عبر عما تشعر به.
- قدم اعتذارك للطرف الآخر عند اللزوم.

تذكر ،أيضًا، أنه من السهل جدًّا أن تحصل على مكاسب جمة من المجادلة.

خمسة أشياء تسبب المشاكل بين الأزواج

لختام هذا الفصل، سيكون من المفيد أن نتعرف بإيجاز على الأسباب الشائعة التى تؤدى إلى الدخول فى المجادلات بشكل مستمر؛ فقد قام الباحثون بإعداد قائمة من الأشياء التى غالبًا ما تثير الجدال بين الزوجين، وأعتقد أنك تستطيع تخمين هذه الأشياء بشكل أو بآخر، وأهم هذه الأسباب هى:

- النقود.
- الأزواج والزوجات السابقون.
- الأعمال المنزلية.
- كَمّ الوقت الذى يمضونه برفقة بعضهم.
- الأشياء التى تتسبب فى إزعاجهم.

إذا وجدت أن أحد هذه الأشياء هو السبب فى دخولك فى المجادلات بشكل مستمر، فسيكون من الأفضل فى تلك الحالة أن تأخذ بعضًا من الوقت للجلوس والتفكير فى كافة جوانب الموضوع. وأفضل شىء يمكن عمله لتجنب تكرار الجدال فى نفس الموضوع هو إعداد خطة مسبقة لمنع حدوث ذلك، فعلى سبيل المثال، إذا اتفقتما على المصروف الأسبوعى المخصص للمنزل، فإن ذلك سيمكنكما من معرفة ما سينفقه كل منكما، ويمكن أيضًا إعداد قائمة بالأعمال اليومية بحيث تتوزع عليكما بشكل عادل، وحاولا أن تنظما جدولى مواعيدكما معًا بحيث يظل لديكما بعض الوقت الذى يمكن أن تقضياه معًا، كما يمكن التناقش فى الأمور الشائكة التى تثير الضيق بشكل مستمر، مثل مشكلة أسبقية الدخول إلى الحمام فى الصباح مثلا، فمناقشة تلك الأمور، ستساعد بشكل كبير على إيقاف عجلة المجادلة بينكما.

طريقة صحيحة فى المجادلة

مايكل: "ألم يسبق لى أن طلبت منك غسيل الصحون عدة مرات؟".

توم: "أنا آسف جدًا، لقد كنت مشغولا".

مايكل: "وهل كنت مشغولا أمس وأول أمس أيضًا؟ إنك دائما ما تتحجج بأى شىء عند التحدث فى ذلك الموضوع فى كل مرة".

توم: "حسنا، أعترف بأنك على حق، وأعتقد أنه من الواجب علينا أن نجلس قليلا وأن نفكر فى كيفية توزيع أعمال المنزل علينا بشكل عادل".

مايكل: "فكرة جيدة، ما رأيك فى أن نتحدث الليلة فى ذلك الموضوع؟".

توم: "اتفقنا".

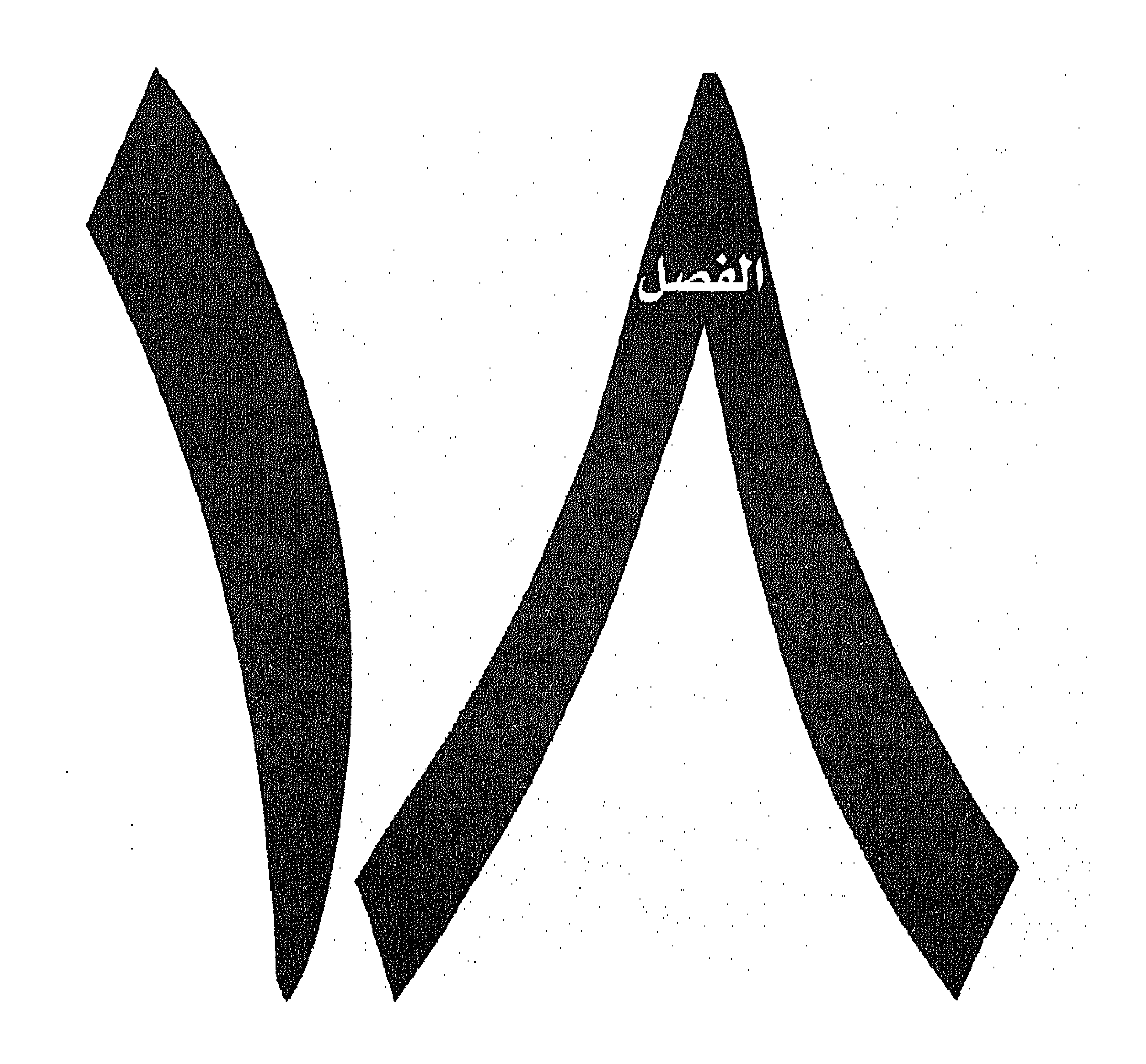
لا حاجة للقول إنه بإمكانك استخدام تلك الطريقة مع أطفالك وأصهارك وأصدقائك وزملائك فى العمل أيضًا.

ملخص

ليس هناك ما يدعوك للدخول فى نفس المجادلة عدة مرات، فمن المهم أن تحل كل مشكلة فى حينها، فربما كان الحل يكمن فى أن تتجاهل أمورًا بعينها أو أن تتفق مع من يجادلك على ألا تتفقا، وربما تطلب الأمر التحدث بصراحة ووضوح حتى يمكن التغلب على المشكلة بشكل نهائى، فالمهم هو أن تفعل أى شىء، حتى يمكنك تجنب خوض نفس النقاش مجددًا.

التدريب العملى

اسأل نفسك عن السبب الذى يدفعك إلى الجدال بشكل مستمر، وهل هناك أسباب تدفعك إلى ذلك ويمكنك تجنبها؟ هل المشكلة تكمن فيك أم فى الطرف الآخر، أم فى كليكما؟ كن صريحًا مع نفسك إلى أقصى درجة عند الإجابة عن تلك الأسئلة.


الفصل

ضعف الشخصية

هل أنت إنسان ضعيف الشخصية؟ هل ترى أنك تعجز عن الدفاع عن نفسك دائمًا؟ هل تجد نفسك مضطرًّا للموافقة على فعل أشياء لا ترغب فيها طوال الوقت؟ هل تبذل ما فى وسعك لتجنب الجدال فى أى موضوع للدرجة التى قد تدفع الآخرين إلى معاملتك معاملة خادم لهم؟ إذا كان الأمر كذلك، فأنت فى حاجة إلى قراءة ذلك الفصل، فقد حان وقت التغلب على تلك المشكلة.

طريقة خاطئة فى المجادلة

زو: "هل تمانعين فى السهر قليلا هذه الليلة للانتهاء من هذا المشروع؟".

بوبى: "لقد كنت أنوى الخروج للسهر مع زوجى هذه الليلة، ولكن إذا كان الأمر مهمًّا فلا بأس بتأجيل هذه السهرة إلى وقت لاحق".

زو: "شكرًا لك على ذلك، ولكن هل يمكنك فى أثناء ذلك أن تدخلى على شبكة الإنترنت كى تبحثى لى عن رحلة رخيصة إلى مدينة "ألجارف" الأسبوع القادم؟".

بوبى: "ممم. لا بأس، يمكننى ذلك".

زو: "أشكرك كثيراً، وأنت بالتأكيد تدركين أن الشركة لن تقوم بدفع أى نقود مقابل قضاء وقت إضافى فى العمل ذلك الشهر".

بوبى: "نعم، أعرف ذلك للأسف".

زو: "شكرًا لك يا "بوبى"، أنت إنسانة رائعة فعلا".

إننى أدرك أن كثيرًا من قراء هذا الكتاب لا يقبلون أن يكونوا أناسًا ضعاف الشخصية بهذا الشكل! ولكن صدق أو لا تصدق، فهناك بعض الناس الذين يقبلون بذلك. فإذا كنت واحدًا من هؤلاء الذين يشعرون بأنهم كذلك، وجب عليك أن تفعل شيئًا حيال ذلك الأمر! فمشكلتك تكمن فى افتقادك الثقة فى المجادلة وقدرتك على الدفاع عن نفسك - والاطلاع على هذا الكتاب سيكون بداية جيدة لذلك.

"الإنسان ليس أسيرا لقدره، ولكنه أسير لعقله" . فرانكلين دى. روزفلت

هل أنت إنسان ضعيف الشخصية حقًا؟

إذا كنت تشعر بأنك إنسان ضعيف الشخصية، فيجب أن تتأكد من ذلك جيدًا؛ فالكثير من الناس يراودهم الشعور بأنهم يعملون أكثر من غيرهم فى العمل، ولكن يتضح عكس ذلك عند مراجعة أرقام الأداء؛ فكثير من الناس يستخفون بمقدار الجهد الذى يبذله أقرانهم فى العمل، ولذلك أرجو منك الإجابة عن هذه الأسئلة بأكبر قدر ممكن من الأمانة:

- هل تقوم بقضاء ساعات عمل أكثر من الآخرين؟
- هل يقر الآخرون بالجهد الذى تبذله فى العمل؟
- هل يحصل الآخرون على مكافآت من جراء العمل الذى تقوم به؟
- هل تقوم بعمل بعض الأعمال التى يرفض الآخرون القيام بها؟

لا تفترض أن الآخرين يقومون باستغلالك فى العمل بشكل مستمر، وحاول أن تقيم نفسك بشكل عادل. إن كل سؤال من الأسئلة السابقة ينطبق أيضًا على العلاقات داخل المنزل، عندما يشعر أحد الأطراف بأنه يقوم بالعمل أكثر من الطرف الآخر فى جانب معين؛ فالكثيرون منا لا يدركون فى الغالب مقدار الجهد الذى يبذله الطرف الآخر. ومن أفضل الطرق التى يمكن استخدامها لقياس العدالة فى توزيع العمل فى العلاقات الشخصية هى مقارنة "وقت الفراغ" لدى كل شخص.

ضعاف الشخصية أناس محبوبون

إذا كنت من ذلك النوع من الأشخاص، فهذا يعنى أنك فى الغالب شخص لطيف، ويعنى أيضًا أنك شخص طيب وحساس وتحب مساعدة الآخرين؛ فهناك الكثير من الصفات الحميدة التى يتميز بها هذا النوع

من الأشخاص، ولذلك لا تنظر إلى نفسك نظرة دونية، فالمشاكل تظهر عندما يؤدى حماسك فى مساعدة الآخرين إلى عدم اهتمامك بنفسك أو بمن تحبهم. ففى الحوار السابق، نجد أن "بوبى" كانت مهتمة بمساعدة "زو"، ولكن هل اهتمت بالضيق الذى سيصيب زوجها من جراء ذلك، أو نظرت إلى حرمان نفسها من هذه الأمسية الجميلة؟

ماذا تفعل إذا كنت ضعيف الشخصية؟

تعلم أن تقول "لا"

يقول المطرب "إلتون جون" إن كلمة "آسف" هى أصعب كلمة على الإنسان، وإذا كان ذلك صحيحا فمن المؤكد أن كلمة "لا" ستليها فى الترتيب مباشرة؛ فأنا شخصيًّا أعترف أنه من الصعب علىَّ فى بعض الأحيان أن أقول كلمة "لا"، وأنا أتذكر منذ سنوات طويلة أننى دعيت إلى حفلة لم أكن أريد الذهاب إليها وكنت غاية فى الدهشة عندما قال لى أحد أصدقائى: "كان يمكنك أن ترفض الذهاب إليها إذا أردت ذلك"، فلم يخطر ببالى على الإطلاق أن ذلك قد يكون أحد الخيارات المتاحة أمامى - وكذلك الأمر بالنسبة للكثير من الناس. ولذلك حاول دائمًا أن تقول "لا"؛ فذلك الأمر قد يكون ممتعًا أحيانًا.

تعلم كيف تقول "لا"

إذا طلب أحدهم منك شيئا لا تود القيام به، فكن صريحًا، ووضح له سبب عدم تحمسك للقيام بهذا الأمر:

أمثلة مفيدة

"أخشى أنه لن يمكننى القيام بذلك، فالمشكلة هى أنى مضطر للانتهاء من العمل الذى أقوم به فى الأسبوع المقبل على أقصى تقدير، كما أننى أساعد "ستيف" فى كتابة تقريره كى يسلمه فى نهاية ذلك الأسبوع، ولذلك لن يكون باستطاعتى القيام بأى عمل جديد".

فى بعض الأحيان تكون أفضل طريقة لتقول كلمة "لا" هى أن تعرض خيارًا آخر على الشخص الذى أمامك؛ فإذا طلب منك مديرك فى العمل أن تقوم بمهمة جديدة، فوضح له أنه بإمكانك أن تفعل ذلك ولكنك لا تجد الوقت الكافى للقيام بعمل جديد، واسأله عما يفضله فى تلك الحالة، وهذه الطريقة مفيدة فى المواقف العائلية، أيضًا:

أمثلة مفيدة

"اصبر علىَّ يا عزيزى، فلو كتبت لك هذا الخطاب الآن فلن يكون لدىَّ وقت لإعداد العشاء الليلة، هل يمكنك أن تتولى أنت أمر تجهيز العشاء بينما أكتب الخطاب؟".

عند التحدث فى الموضوع بصراحة فأنت توضح بذلك أنك لست كسولا أو تسعى للهروب من مسئولياتك، ولكن على العكس من ذلك، فإن الرسالة التى تود إيصالها هى أنك على أهبة الاستعداد للعمل، ويمكنك أن تتعهد بالقيام بذلك العمل.

وتأكد جيدًا من أن الشخص الذى أمامك يطلب منك ما يريده بشكل مهذب، فإذا لم يكن كذلك، فليس هناك سبب يدعوك لقبول طلبه، ويجب على هؤلاء أن يتعلموا أن الأخذ والعطاء هو أساس أى علاقة بين الأفراد. وفى بيئة العمل، من المهم جدا إبداء الاحترام لزملائهم، فإذا كان الأمر عكس ذلك، فارفض تمامًا أن تفعل ما يطلبونه منك.

تعلم أن تنسحب من المجادلة

ليس هناك أى سبب يدعو أى شخص لمناداتك بألقاب غير محببة أو أن يسخر منك بشكل مستمر؛ فهذا الأمر غير مقبول على الإطلاق ومن الخطأ السكوت عليه. فإذا حدث لك ذلك وجب عليك أن تتقدم بشكوى للإدارة، وإذا كان من يفعل ذلك هو رئيسك فى العمل فغادر مكان العمل إذا حدث ذلك، واطلب منه بشكل مهذب ألا يتحدث إليك بتلك الطريقة، وإذا أصر على ذلك، فربما تجد نفسك مضطرًا لترك العمل، وإذا حدث

ذلك، فقد يتطلب الأمر لجوءك إلى استشارة قانونية لمعرفة ما إذا كان من حقك طلب تعويض أم لا.

تحديد الأولويات

تذكر جيدًا أن السبب الرئيسى لكونك إنسانًا ضعيف الشخصية هو أنك شخص لطيف بشكل زائد عن الحد؛ فأنت تريد تقديم المساعدة لكل الناس، ولكن يجب عليك فى الوقت نفسه أن تكون صريحًا مع نفسك وأن تدرك استحالة ذلك، فلا تشعر بالذنب لأنك قلت كلمة "لا"، فمن الطبيعى أن يكون لديك الكثير من الالتزامات التى تتطلب منك كل وقتك؛ فأنت فى النهاية لا تستطيع أن ترضى كل الناس، ومن الأفضل لك أن ترى كلمة "لا" بشكل إيجابى، كأن تقول مثلا: "لقد قلت "لا" لأننى بحاجة إلى قضاء وقت كاف مع أطفالى". وإذا كانت كلمة "لا" تعنى عدم إنجاز المهمة، فهذه مشكلة المؤسسة التى تعمل بها، وليست مشكلتك.

فى بعض الأحيان يرى كثير من الناس ضعاف الشخصية أنه من الأنانية أن ترفض مساعدة الآخرين كى تقوم بشىء ما للترويح عن نفسك. وقد تكون هذه النقطة صحيحة، ولكن تذكر أن ذلك سيجعلك شخصًا دائم التعب ومنطفئ الحماس، وهو الأمر الذى لن يجعلك قادرًا على مساعدة كل الناس؛ فكل شخص يحتاج إلى وقت ليرفه عن نفسه، وشحن الطاقة مرة أخرى سيساعدك على تقديم العون للآخرين مرة أخرى.

من المهم هنا أن نفرق بين ما يريده الشخص وبين ما يحتاج إليه فعلا، فربما كان شخص ما *يريدك* أن تفعل شيئًا ما، ولكن هذا لا يعنى أنه فى *حاجة* إلى ذلك. ولأنك شخص طيب، فمن الطبيعى أن تحاول تلبية احتياجاته بأفضل طريقة ممكنة، ولكن لا تخلط ما هو بحاجة إليه بما يريده؛ فربما يريد شخصًا ما خبيرًا فى الطهى، فى حين أن كل ما *يحتاج إليه* هو بعض الطعام، وربما كان رئيسك فى العمل *يريدك* أن تعمل ١٢ ساعة فى اليوم، فى حين أن الشركة *تحتاج* منك إلى ٨ ساعات فقط.

تجنب المجادلة - الإيجابيات والسلبيات

قد تميل فى بعض الأحيان إلى تجنب المواقف أو الأشخاص الذين تحس من ناحيتهم بتهديد ما، وقد يكون لذلك ما يبرره فى بعض الأحيان، وقد لا يكون هناك ما يبرره فى أحيان أخرى، فهل هناك بعض المواقف فى حياتك التى تشعر فيها بأنك تسيطر على أمورك جيدًا، ومواقف أخرى تشعر فيها بأنك إنسان ضعيف الشخصية؟ فكر جيدًا لماذا يحدث ذلك.

لماذا لا تعرض القيام بالمزيد من العمل إذا كانت قدرتك تسمح بذلك؟ إن ذلك يساعد على إعطاء انطباع جيد للآخرين ويجعل من السهل عليك أن تقول كلمة "لا"، كما أن عرضك للقيام بالمزيد من المساعدة سيمكنك من اختيار نوعية المهام التى تحبها.

وقد أشارت إحدى الدراسات الحديثة إلى أن شجارك مع رئيس عملك قد يكون مفيدًا للقلب، فالأشخاص الذين لا يعبرون عن ضيقهم عند معاملتهم بشكل سيئ ترتفع لديهم نسبة الإصابة بالأزمات القلبية بمقدار الضعف، ورغم وجود بعض العيوب فى تلك الدراسة، فإنها تؤكد مخاطر كبت المشاعر السلبية وعدم التعبير عنها. فإذا شعرت بسوء معاملتك فى العمل، فمن الأفضل لك القيام بشىء ما حيال ذلك.

حماية نفسك

من الجوانب السلبية التى تعيب ضعاف الشخصية هو أنهم يظهرون الخضوع لكل الناس وخاصة هؤلاء الذين يعاملونهم بشكل سيئ، وهم بذلك يأملون فى كسب الشخص سيئ الطباع عن طريق إبداء الطيبة والتعاون معه بشكل زائد، وهذا الأمر يعد ظاهرة مدمرة وخاصة فى العلاقات التى يبذل فيها شخص ما قصارى جهده كى يظهر خضوعه للطرف الآخر حتى يضمن إرضاءه. لكن من قبيل المفارقة أنه كلما أظهر الشخص ضعيف الشخصية وده بشكل أكثر، أدى ذلك إلى عدم رضا الشخص الآخر عنه، حتى ييأس الشخص ذو الشخصية الضعيفة من

إرضائه، وهذه الدائرة المفرغة ضارة جدًّا، فالصداقة والشراكة والزواج يجب أن يكون أساسها جميعًا العدالة والمساواة، وإذا لم تكن علاقتك كذلك، فهى تحتاج إلى تغيير، ويجب أن يكون هناك اعتبار لآرائك ومشاعرك تمامًا كالطرف الآخر فى العلاقة.

عند شعورك بعدم وجود خيار آخر فى علاقتك، أو فى العمل، أو عندما تشعر بأنك قد فقدت القدرة على أن تقول كلمة "لا"، يجب عليك أن تفعل شيئًا حيال ذلك.

قضايا أوسع

إذا أدركت أنك إنسان ضعيف، وجب عليك أن تفكر فى سبب ذلك، فهل يرجع ذلك إلى يأسك من إرضاء الناس، أم يرجع إلى أنك تعطى أهمية كبيرة لآراء الناس فيك ولا تفكر فى نفسك بالشكل الكافى، أم أن سبب ذلك هو أنك تحب أن يعتبرك الآخرون ملاكا يساعد الآخرين دائما؟ وتذكر جيدًا أن رأيك فى نفسك قد ينعكس على الطريقة التى يعاملك الآخرون بها، فإذا اعتبرت نفسك شخصًا ضعيفًا وبلا قيمة، فقد يرى الآخرون أنك كذلك بالفعل، والعكس صحيح أيضًا. أما إذا اعتبرت نفسك شخصًا قويًّا تتمتع بالاستقلالية، فسيجبر ذلك الآخرين على احترامك وعدم "استغلالك". أيضًا حاول انتقاء الأصدقاء الذين يشعرونك بالثقة بالنفس ويساعدونك على بناء شخصيتك.

طريقة صحيحة فى المجادلة

زو: "هل تمانعين فى السهر قليلا هذه الليلة للانتهاء من هذا المشروع؟".

بوبى: "أنا آسفة جدًّا – أخشى أننى لن أستطيع ذلك، لكننى أعدك بأن أحاول الانتهاء من المشروع صباح الغد".

زو: "نحن نكن لك الكثير من التقدير يا "بوبى"، ولكن ألا يمكنك الانتهاء من العمل الليلة؟".

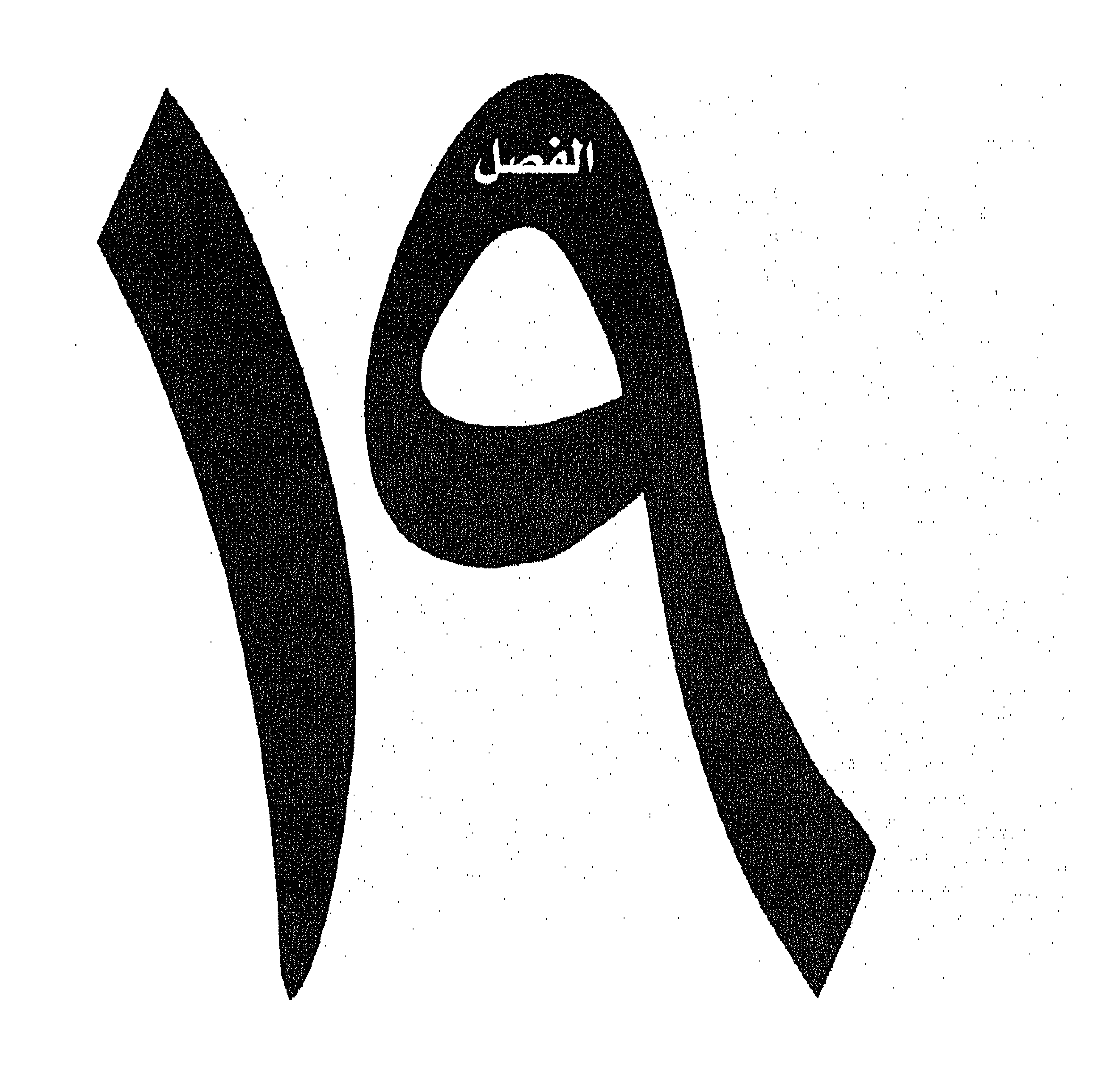
بوبى:	"أشكرك كثيرًا، ولكن أرجو ألا تتضايق منى؛ فالشركة لا تدفع مقابلا للموظفين عن العمل الإضافى!".
زو:	هذا صحيح، لكن سيكون شيئًا لطيفًا إذا قمت بالسهر الليلة للانتهاء من المشروع. هل أنت واثقة من أنك لا تستطيعين ذلك؟".
بوبى:	"أخشى أننى لا أستطيع ذلك فعلا كما قلت لك، ولكن تأكد أنه أول عمل سأقوم به صباح الغد، فعندى بعض الخطط التى لا يمكننى أن أغيرها".
زو:	"حسنًا، سأوافقك على كلامك هذا، أراك غدًا".

ملخص

إذا كنت شخصًا ضعيفًا فلا تنظر إلى نفسك نظرة دونية أكثر من اللازم؛ فذلك يعنى أنك شخص طيب القلب، ولكن هذه الطيبة قد لاتفيدك أو تفيد أصدقاءك على المدى الطويل، بل يجب عليك إعطاء الأولوية للأشخاص الذين يحتاجون إلى المساعدة بشكل أكبر، واحرص على ألا يستغلك أحد بشكل سيئ، ويجب عليك أن تتعلم أن تقول كلمة "لا"، وهناك الكثير من النصائح فى هذا الفصل عن كيفية القيام بذلك.

التدريب العملى

كن صريحًا مع الناس عندما تشعر بالارتباك، ولا تشعر بأنك مضطر لأن تقول كلمة "نعم"، وتأكد من تخصيص وقت للترفيه عن نفسك، وبعد ذلك ستشعر بأنك قادر على مساعدة الناس بشكل أفضل.


الفصل
١٩

الانتصار بشكل مهذب

"أنت على حق فعلا، وأنا أدرك الآن كم كنت مخطئًا". إن سماع هذه العبارة بالنسبة لبعض الأشخاص يشعرهم بما لو كانوا قد ربحوا أغلى جائزة فى الكون، فهم يؤمنون بأن الهدف من أية مجادلة هو هزيمة الخصم بشكل كامل والاعتراف الصريح بمدى عبقريتهم، وهو الأمر الذى نادرًا ما يكون واقعيًّا ومرغوبًا فيه. ومثلما تحدثنا مسبقًا عن الطريقة التى يمكن بها لأى شخص أن يخسر بشكل أنيق وإيجابى فى القاعدة الذهبية العاشرة؛ فمن المهم جدًّا أن تتعلم كيف تكون رابحًا جيدًا.

طريقة خاطئة فى المجادلة

فيف: "وهكذا، وبالنظر لكل تلك البراهين، فسترى أننى محق فعلا".

توم: "حسنًا، أنا أفهم ما تعنيه".

فيف: "يجب أن تعترف بأننى محق يا "توم"".

توم: "أعتقد ذلك".

فيف: هذا لا يكفى يا "توم"، فأنا أريدك أن تقول: "أنت على حق يا "فيف"".

توم: "أنت على حق دائمًا يا "فيف""".

فيف: "أنا أتحدث بشكل جاد يا "توم"، فيجب أن تعترف بأننى على حق".

توم: "حسنًا، أنت على حق يا فيف".

تذكر القاعدة الذهبية العاشرة: فالعلاقات بينك وبين الآخرين أهم بكثير من المجادلة نفسها، فقد تتمكن من كسب المجادلة ولكنك قد تخسر العلاقة فى النهاية. فإذا نتج عن المجادلة شعور الطرف الآخر بالذل أو الحرج فمن المرجح أنه لن يهتم كثيرًا بعد ذلك برؤيتك مرة أخرى أو التعامل معك فى عمل ما؛ فالاعتذارات المذلة نادرًا ما تكون شيئًا لائقًا.

إعطاء الفرصة

إذا كان من الواضح أنك انتصرت فى المجادلة، ففى تلك الحالة سيكون من الأفضل إعطاء الشخص الذى تناقشه الفرصة للتفكير، وألا تحاول إجباره على الاعتراف بصحة رأيك.

أمثلة مفيدة

"لقد استمتعت بالمناقشة حقًا، هل أرسل لك الرابط الإلكترونى الخاص بذلك المقال الذى أخبرتك به حتى تتأكد منه بنفسك؟".

"هذا موضوع صعب للغاية، وعادة ما يشغل تفكيرى. لكننا على الأقل يمكن أن نتفق على أن ...".

الوصول إلى اتفاق

حاول إنهاء النقاش بمحاولة التوصل إلى اتفاق ما؛ فربما يكون الطرف الآخر قد اقتنع بوجهة نظرك أو تقبَّل شروطك، والتحدث عن اتفاقكما يوثق العلاقة بينكما، ومن الأرجح أن يشعر الطرف الآخر بالميل نحو الاتفاق إذا جاء هذا نتيجة اشتراككما سويًا فى عملية التوصل للاتفاق.

أمثلة مفيدة

"أنا مسرور لأننا اتفقنا على ذلك".

"من الجيد أننا توصلنا إلى هذا القرار المفيد، شكرًا لك على الوقت الذى بذلته فى ذلك الموضوع".

إشراك الطرف الخاسر

إذا حدث خلاف ما فى نطاق الأسرة أو فى العمل، فحاول أن تشرك الطرف الذى خسر المجادلة فى الموضوع بشكل إيجابى.

أمثلة مفيدة

" حسنا يا "لوسى"، لقد قررنا الذهاب إلى "ألتون تاورز"، الذى لم تريدى الذهاب إليه، لكنك ستختارين المكان الذى سنتناول فيه العشاء قبل عودتنا إلى المنزل".

"أنا أعرف أنك لم تكن موافقًا على ذلك الأمر يا "توم"، لكن هل يمكنك أن تنظر إلى الموضوع من الجانب التسويقى؟".

سخريتك من الطرف الخاسر لن تفيدك بشىء

هناك بالتأكيد إغراء قوى، عند كسبك المجادلة، بأن تحاول السخرية من الطرف الآخر، ولكن ذلك لن يفيدك بأى شكل؛ فتفاخرك بأنك شخص ذكى وأن الطرف الآخر ليس كذلك قد يكون أمرًا مثيرًا فى حينها، ولكنك سرعان ما ستجد نفسك وحيدًا بعد ذلك.

- لقد عرفت للتو أننى على حق وأنك على خطأ ؟ .
- أنا مسرور لأننا اتفقنا على هذا الرأى، فهذا شىء جميل للغاية ؟ .

الانتصار من جانب واحد قد لا يكون أمرًا جيدًا

من الوارد فى بعض المجادلات أن تحقق انتصارًا ساحقًا، وخاصة فى مجال العمل، وإذا حدث ذلك فربما لا يكون من الحكمة أن تنهى المجادلة لمصلحتك بشكل كامل. فمثلا إذا نجحت فى الوصول إلى اتفاق لم يكن مرضيًا بشكل كبير للطرف الآخر فقد يدفعه ذلك إلى عدم عقد المزيد من الاتفاقات معك فى مجال العمل مرة أخرى، ونفس الشىء فى العلاقات الشخصية، فإذا ناقشت موضوع توزيع الأعمال المنزلية مع شريكك وكانت النتيجة فى النهاية أنه يجب أن يفعل كل شىء ولا تفعل أنت شيئًا، فسوف تندم على ذلك كثيرا، ففى النهاية، يجب أن يكون الاتفاق معقولا لكلا الطرفين، ويجب أن يكون هناك بعض الاستفادة بالنسبة للطرف الآخر فى الموضوع.

وفى النهاية، يجب أن يتم الفوز فى المجادلة بطريقة لبقة؛ فقد منحتك الأدوات اللازمة للانتصار، ولكن القرار فى النهاية سيكون قرارك إذا أردت أن يكون ذلك بشكل مهذب وراق. ولكن تذكر جيدًا أنه من المهم أن تقوم بانتقاء مجادلاتك جيدًا، وأن تنتقى الموضوعات التى تستحق المجادلة، وأن تتجنب الموضوعات الأخرى، وأن توازن بين ربحك المجادلة وبين خسارتك العلاقة مع الطرف الآخر. لذا فحاول أن تدخل فى المجادلات المفيدة، وتجنب المجادلات الهدامة، وحاول أن تتمتع بروح الدعابة، وأن تستغل المجادلات بشكل إيجابى؛ فإنها قد تكون أداة رائعة عندما يتم استخدامها بصورة صحيحة.

طريقة صحيحة فى المجادلة

فيف: "لقد كانت هذه المجادلة مفيدة حقًّا يا "توم". ما رأيك فى الرأى الذى طرحته؟".

توم: "حقيقة، هناك الكثير من النقاط الإيجابية فيه".

فيف: "أنا أتفق معك على أنه أمر معقد، وأن التساؤلات التى أثرتها فى الموضوع كانت كلها فى محلها، ولكننى أعتقد أن النقاط الإيجابية فى الموضوع قد تفوق النقاط السلبية إلى حد ما".

توم: "وأنا أتفق معك فى ذلك الرأى".

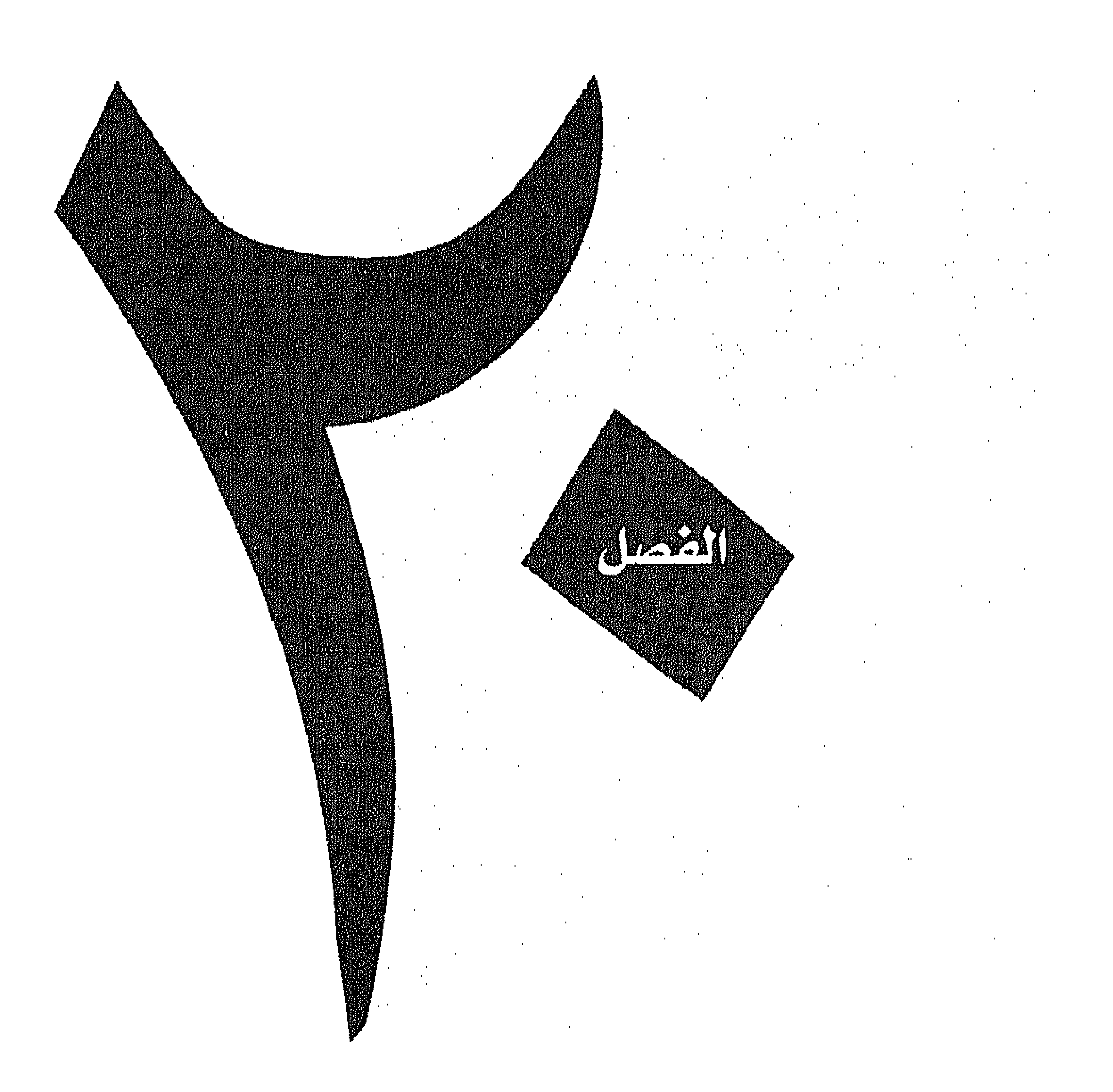
فيف: "شىء رائع، هل تمانع أن تكون أحد أعضاء اللجنة التى ستقوم بفحص الموضوع؟".

ملخص

إذا ربحت فاربح بشكل لبق، وكن متسامحًا فى انتصارك وحاول أن تحقق تقدمًا فى المجادلة، وأكد على النقاط الإيجابية لرأى الشخص الذى تجادله. وإذا ربحت المجادلة، فتأكد من أن الطرف الآخر لا يشعر بالمرارة أو الضيق أو الذل جراء ذلك.

التدريب العملى

حاول عند ربحك المجادلة أن تقوم بتشجيع الطرف الآخر وأن تعيد إليه الثقة فى نفسه مرة أخرى بشكل سريع، وألا تحاول أن تتفاخر بانتصارك، وحاول أن تدعو الطرف الآخر لمشاركتك فى مشروع ما.


الفصل
٢٠

ملخص

بما أنك على أهبة الاستعداد الآن للانتصار فى أية مناقشة، فهيا بنا نلخص القواعد الذهبية العشر للمجادلات:

١. **جهز نفسك للمجادلة:** تأكد من النقاط الأساسية التى تود طرحها فى المجادلة، وتأكد من الحقائق التى تود إقناع الطرف الآخر بها.

٢. **متى تجادل، ومتى تتجنب المجادلة؟:** فكر جيدًا قبل الدخول فى المجادلة - هل هذا هو الوقت والمكان المناسبين لها؟

٣. **ما الذى تقوله، وكيف؟:** خذ بعض الوقت للتفكير فى الطريقة التى ستطرح بها أفكارك فى المجادلة، فلغة الجسد التى ستستخدمها وانتقاء الكلمات وطريقة الكلام - كلها عوامل ستؤثر فى الشكل الذى ستظهر به المجادلة.

٤. **استمع جيدًا إلى من يجادلك:** استمع جيدًا لما يقوله الطرف الآخر، وانتبه جيدًا إلى لغة الجسد التى يستخدمها، وحاول أن تصل إلى المعنى الكامن وراء كلماته.

٥. **دحض حجج الطرف الآخر:** فكر جيدًا فى أفضل طريقة يمكنك استخدامها لإقناع الطرف الآخر برأيك. ما تصوراته المسبقة عن الموضوع؟ وما السبل الكفيلة بإقناعه برأيك؟

٦. **انتبه إلى الخدع الماكرة:** ربما لا يبدو الرأى الذى تسمعه بالشكل الجيد الذى يبدو عليه من أول وهلة، لذا فانتبه جيدًا عند استدلال الطرف الآخر على رأيه بالإحصائيات، وانتبه جيدًا إلى الوسائل التى قد يستخدمها لتشتيت انتباهك، كأن يهاجمك بشكل شخصى أو أن يحاول تغيير الموضوع، وانتبه جيدًا للأسئلة الكامنة وراء كلامه والخطأ فى الاختيار.

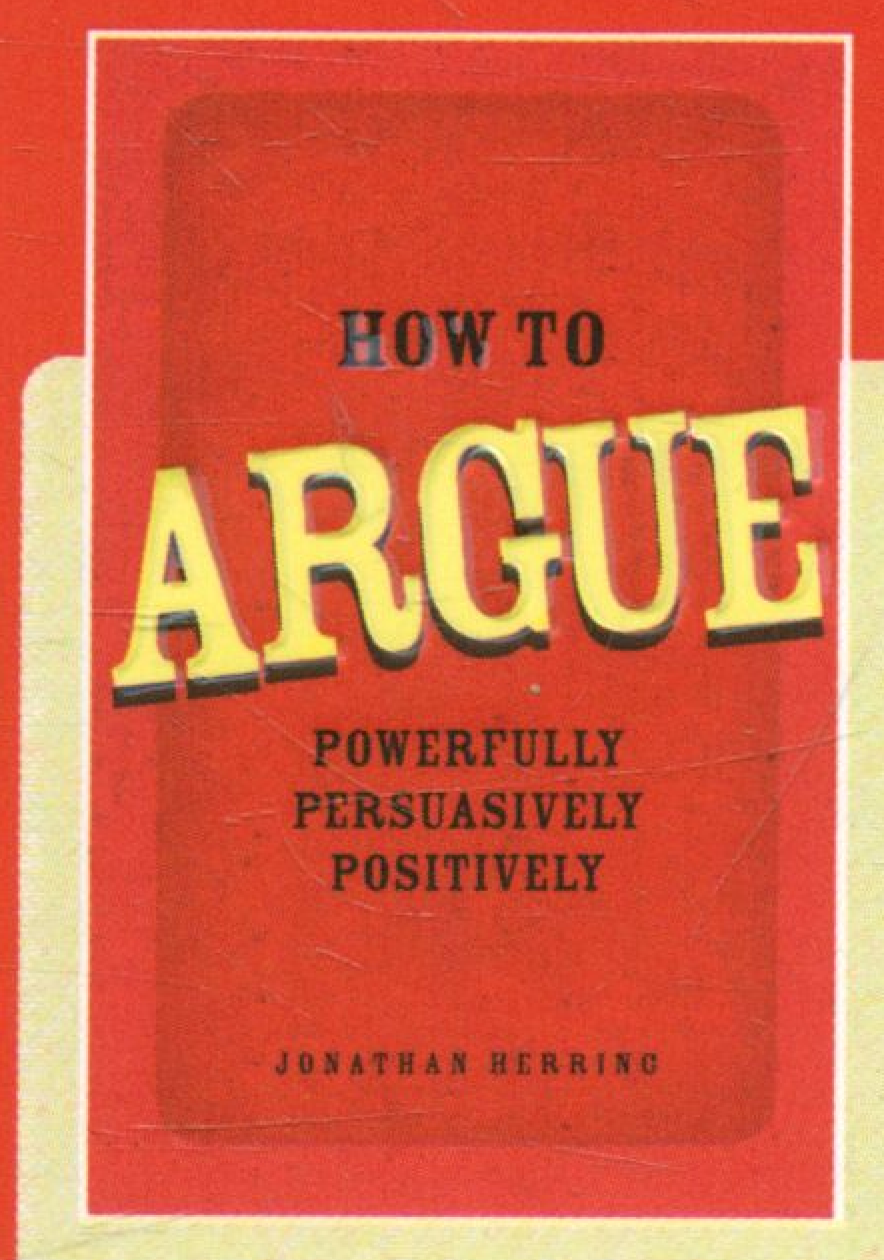
٧. **تطوير مهارات المجادلة وسط حشد من الناس:** حاول أن تجعل المجادلة بسيطة وواضحة، وكن مختصرًا ولا تندفع فى كلامك.

٨. **كن قادرًا على المجادلة بالكتابة:** حاول دائمًا أن تفضل الوضوح على الأسلوب المعقد، وكن مختصرًا، وواضحا فى كلامك، واستخدم لغة سهلة الفهم.

٩. **كيفية التعامل مع المجادلة إذا وصلت إلى طريق مسدود:** فكر فى الطرق التى تمكنك من الاستمرار فى المجادلات التى وصلت إلى طريق مسدود، فهل هذا الوقت هو الوقت المناسب للنظر إلى الموضوع من زاوية أخرى؟ هل هناك طريقة يمكنك بها الضغط على الطرف الآخر كى يوافقك على رأيك؟ هل يمكن الوصول إلى حل وسط يرضى الطرفين؟

١٠. **حافظ على علاقتك بالآخرين :** هذا الأمر مهم جدًّا، فما الذى تريده من المجادلة بالتحديد؟ إن إذلال أو إحراج أوإغضاب الطرف الآخر قد يبدو أمرًا طريفًا فى حينها، ولكنك قد تندم على ذلك أشد الندم بعد أن تجد نفسك وحيدًا دون أصدقاء، وحاول أن تتوصل إلى نتيجة ترضيكما أنتما الاثنين. تجاوز هذه المجادلة الآن، وبعد ذلك يمكنك أن تتناقش فى موضوع آخر مرة أخرى فى وقت لاحق!

الفهرس



إن القدرة على التأثير على الآخرين، وإقناعهم بالدليل، مهارة مهمة للنجاح في العمل والحياة، ورغم ذلك فإن القليل منا لديه فكرة جيدة عن كيفية المجادلة بشكل جيد. بل إن الكثير من الناس ما زالوا يعتقدون إلى الآن بأهمية تجنب المجادلة بكل الطرق، وكثير منهم يفعلون ذلك بشكل سيئ - أو لا يفعلونه على الإطلاق. رغم ذلك قد تكون القدرة على الجدال هي أهم نقاط قوتك.

اكتشف كيف تجادل بقوة، وبإقناع وبإيجابية؛ فبذلك ستتكون لديك ميزة البدء بشكل جيد في كل مرة تريد فيها أن:

تطرح أفكارك بشكل جيد

تقنع الآخرين بطريقتك في التفكير

تحتفظ بهدوئك في المواقف المشحونة

تحرص على كسب صداقات الآخرين

تحاول الحصول على ما تريده

تتغلب على موقف صعب أو تتعامل مع شخص صعب المراس

تكون مقنعًا وواضحًا في كلامك

تمتلك الثقة في نفسك عندما تتحدث

في هذا الكتاب، يوضح "جوناثان هيرنج"، المحامي ذائع الصيت والزوج والأب، الأسرار والخفايا التي تساعدك على عرض قضيتك بشكل ناجح وتساعدك على الفوز بعقول وقلوب الآخرين. وسواء كنت في العمل أو المنزل، فستكون مستعدًا تمامًا لإضفاء التأثير المطلوب على كلامك، في كل مرة.




ISBN 628-1072-07-133-2
6 281072 071332
282205227

